



COMUNE DI TERNI
Direzione Servizi Digitali – Innovazione – Cultura
Eventi Valentiniani – Grandi Eventi – Turismo

Piazzale Bosco, 3a
05100 Terni
Tel. +39 0744.5491



Controllo sulla Qualità dei servizi erogati:
Report Indagini soddisfazione utenza - Anno 2025

*di cui al Regolamento del Comune di Terni sul Sistema integrato dei controlli interni all'Ente
DCC n. 333/2021 - Capo V.*

INDICE

PREMESSA	4
Elementi di novità nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza	5
Questionario Standard somministrato.....	6
Modalità di somministrazione e compilazione	9
1. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO CONTRAVVENZIONI	9
1.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	9
1.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	13
1.2.1. Analisi del campione degli intervistati	13
2. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA LOCALE – SERVIZIO DI PIANTONE.....	15
2.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	15
2.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	19
2.2.1. Analisi del campione degli intervistati	19
3. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO TRIBUTI.....	21
3.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	21
3.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	25
3.2.1. Analisi del campione degli intervistati	26
4. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE.....	27
4.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	27
4.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	31
4.2.1. Analisi del campione degli intervistati	31
5. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: STRUTTURE RICETTIVE	33
5.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	33
5.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	37
5.2.1. Analisi del campione degli intervistati	37
6. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: CONCESSIONE SALE GAZZOLI	39
6.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	39
6.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	42
6.2.1. Analisi del campione degli intervistati	43
7. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI DI STATO CIVILE.....	44
7.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	44
7.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025	48
7.2.1. Analisi del campione degli intervistati	49
8. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: PROGETTO LUDOPATIA “FATE IL NOSTRO GIOCO”	50

8.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	50
8.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	54
8.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	55
9.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO BUONI LIBRO.....	57
9.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	57
9.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	60
9.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	61
10.	RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	63
10.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario in italiano	63
10.1.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario in inglese	66
10.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	71
10.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	72
10.2.2.	Analisi del campione degli intervistati - questionari in inglese	74
11.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE UTENZA: SERVIZIO ISCRIZIONE AI NIDI D'INFANZIA	75
11.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	75
11.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	79
11.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	80
12.	RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI CIMITERIALI	81
12.1.	Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario	81
12.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	85
12.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	86
13.	RISULTATI DELL'INDAGINE SUI SERVIZI ONLINE	87
13.1.	Dettaglio dei risultati dell'Indagine sui Servizi Online	88
13.2.	Sintesi esiti dell'indagine 2025	89
13.2.1.	Analisi del campione degli intervistati	90
14.	ANALISI DI BENCHMARKING	91
14.1.	Approfondimento sui servizi online	93
15.	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	97
	ALLEGATO 1. SCHEDE STANDARD DI QUALITA'	100

PREMESSA

Nell'ambito del cronoprogramma inerente il Programma dei Controlli Interni per l'anno 2025 (DGC n. 16/2025) di cui si riporta di seguito un estratto, si procede nell'attività dell'Ente di elaborazione del referto riferito al controllo sulla qualità dei servizi erogati percepita dal pubblico fruitore.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
SOGGETTI COMPETENTI	OBIETTIVI	TERMINE INDICATO
URP	Istruttoria, individuazione servizi da sottoporre a <i>customer satisfaction</i>	Giugno 2025
Dirigenti competenti	Istruttoria, approvazione referto 2025	Giugno 2026
Giunta comunale	Pubblicazione referti	Tempestivo - entro 10 giorni dall'approvazione

Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della *qualità percepita* dagli utenti dei servizi in relazione agli standard di qualità verso cui convergere, precedentemente definiti nelle carte dei servizi e in sede di programmazione degli interventi-prestazioni da erogare (cd. *qualità effettiva*).

La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica tramite indagini di gradimento mentre quella effettiva attraverso il sistema complessivo dei controlli interni, associati anche al ciclo di gestione della performance dell'ente compresa la dimensione organizzativa.

La qualità rappresenta quindi un concetto multidimensionale e in continua evoluzione poiché la verifica della rispondenza tra gli indicatori standard di qualità definiti dall'Ente e le effettive esigenze degli utenti dovrebbe consentire di promuovere e sviluppare, in una logica sempre migliorativa, i servizi erogati.

L'attività di benchmarking costituisce l'ulteriore strumento per permettere in primis l'acquisizione di una più ampia visione delle buone pratiche implementate in altre realtà e/o nel tempo da un medesimo servizio e quindi programmare un sistema di servizi sempre più adeguato alle esigenze dei cittadini, compatibilmente con le risorse disponibili.

Nella [Relazione annuale](#), presentata ad ottobre 2025, **sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini, predisposta dal Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel)**, inviata al Parlamento e Governo ai sensi della Legge 936/1986, nella sezione inerente - **La valutazione della qualità dei servizi pubblici come pilastro fondamentale per guidare l'azione della PA** - *“si sottolinea la rinnovata consapevolezza nella pubblica amministrazione circa l'importanza di una valutazione rigorosa e organica della qualità dei servizi pubblici, nella duplice prospettiva del miglioramento della soddisfazione degli utenti e dell'allocazione ottimale delle risorse disponibili. L'obiettivo è un sistema capace di coniugare efficienza ed equità, anche attraverso la definizione di indicatori ed obiettivi tangibili e quantificabili, per rispondere alle esigenze mutevoli di una società in continua evoluzione. La valutazione della qualità dei servizi pubblici si pone come un pilastro fondamentale per guidare*

le decisioni strategiche e operative della PA e assicurare che l'azione pubblica sia sempre più allineata con le aspettative e i bisogni dei cittadini e delle imprese”.

Elementi di novità nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Con nota prot. n. 0050976/2025, analogamente a quanto avvenuto per l'anno 2024, la direzione Servizi digitali – Innovazione – Cultura – Eventi Valentiniani e Grandi Eventi – Turismo, nell'ambito delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha richiesto a tutte le direzioni dell'Ente di indicare quale/i servizio/i di competenza ritenessero utile sottoporre ad indagine sulla soddisfazione dell'utenza, mediante somministrazione al pubblico di un questionario standard (di seguito riportato), condiviso preliminarmente con le direzioni di settore che consentisse a posteriori anche una lettura dei risultati conseguiti dal complesso dei servizi esaminati.

Di seguito si riportano i servizi individuati per l'anno 2025:

- Ufficio contravvenzioni
- Polizia Locale – Servizio di Piantone
- Ufficio tributi
- Commercio su aree pubbliche
- Strutture ricettive
- Concessione sale Gazzoli
- Concessione sala consiliare e parcheggio P. Pierfelici
- Servizi di stato civile
- Servizio buoni libro
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Servizio iscrizione ai nidi d'infanzia
- Servizi cimiteriali
- Luce votiva
- Oggetti smarriti e rinvenuti
- Segreteria informativa strumenti urbanistici
- Progetto ludopatia: “Fate il nostro gioco” (non costituisce un servizio strutturato e continuativo ma iniziativa)

Il presente documento nelle sezioni successive si compone dei risultati analitici conseguiti per singolo servizio-iniziativa attraverso l'indagine rivolta all'utenza in combinazione con le quattro dimensioni della qualità effettiva e, laddove possibile, anche in relazione agli indicatori standard previsti.

All'esito della conclusione dell'attività, che ha consentito di effettuare il controllo sulla qualità dei servizi nel 2024, nella fase di verifica e rivalutazione dei risultati ottenuti, si è ritenuto di avanzare la proposta di rimodulare in parte il questionario standard utilizzato. Ciò ha consentito di renderlo ancora più omogeneo e puntuale rispetto all'oggetto da refertare. In particolare si è provveduto ad aggiungere una domanda riguardo l'affidabilità del servizio e a calibrare l'area delle domande sull'uso dei servizi online del Comune di Terni, tramite:

- 1) la richiesta di esplicitare quale servizio online fosse stato usato;
- 2) la richiesta di valutare la semplicità di accesso ed utilizzo dei servizi online.

Da ultimo, tenuto conto che nella scorsa edizione dell'indagine si è constatato che gran parte della popolazione extracomunitaria e comunitaria che ha usufruito dei servizi analizzati si sia astenuta dal compilare il questionario probabilmente per problemi legati alla comprensione linguistica, si è proposto alle Direzioni di settore, per il 2025, di introdurre anche l'opzione del questionario tradotto in lingua inglese, in modo da ottenere risposte sempre più attendibili e trasversali alla provenienza delle persone.

L'adesione all'indagine da parte dei fruitori dei servizi mediante compilazione del questionario ha carattere volontario ed anonimo.

Alcuni dei servizi sopra indicati hanno ottenuto un numero di feedback dai cittadini molto esiguo non permettendo di effettuare un'analisi significativa dei risultati e pertanto non sono esaminati nel presente documento.

Questionario Standard somministrato

Il questionario è idealmente strutturato in 3 sezioni di indagine:

SEZIONE A

13 domande a risposta chiusa e 1 domanda aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva, di cui:

- 10 domande con punteggio assegnabile a ciascuna con una scala valutativa da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto);
- 2 domande con valutazione assegnabile su 4 opzioni (peggiore, uguale, migliore, non so non ho avuto altre esperienze);
- 1 domanda con risposta a scelta tra le due opzioni si/no.

12 domande consentono di valutare elementi oggettivi del servizio erogato in presenza, 2 domande permettono di valutare l'esperienza vissuta nel caso di fruizione ripetuta del medesimo servizio.

Di seguito il dettaglio:

- A1. Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio;
- A2. Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche;
- A3. Facilità nel trovare informazioni sul servizio;
- A4. Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica, tempi, procedura, costi, etc);
- A5. Affidabilità del servizio;
- A6. Tempo di attesa per richiedere il servizio;
- A7. Tempo per la conclusione del servizio richiesto;
- A8. Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni;
- A9. Cortesia, disponibilità e correttezza del personale;
- A10. Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative;
- A.11 Rispetto al passato questo servizio è:
- A.12 Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:
- A.13 Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?

A.14 Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio:

La sezione A. ha complessivamente l'obiettivo, per ciascun quesito - nucleo di quesiti, di indagare il livello di qualità percepita dal cittadino in relazione alle quattro dimensioni valutative indicate nella Carta dei Servizi dell'Ente (DGC. n. 477 del 12.12.2024) e, più specificatamente:

- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

Relativamente all'esperienza vissuta nel suo complesso, le domande permettono di eseguire un confronto sistemico (benchmarking verticale e orizzontale) in relazione alla fruizione dello stesso servizio sia nel tempo sia eventualmente espletata presso altro Comune.

SEZIONE B

4 domande per valutare il livello di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi online accessibili dal portale istituzionale del Comune di Terni, di cui:

B.1 Usa i servizi online sul sito del comune di Terni? se sì, seguono le domande B.2, B.3 e B.4:

B.2 Indichi quale servizio online ha usato:

B.3 Semplicità di accedere al servizio online;

B.4 Semplicità di utilizzare il servizio online;

SEZIONE C

Anagrafica (genere, età, titolo di studio, occupazione e nazionalità).

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO SUI SERVIZI

Il Comune di Terni sta conducendo un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione sui servizi erogati. Le chiediamo di esprimere la sua opinione. Le informazioni fornite verranno trattate esclusivamente in forma aggregata e anonima nel rispetto del GDPR - Regolamento UE 2016/679. **Grazie per la collaborazione.**

INDAGINE SUL SERVIZIO DI

Come valuta i seguenti aspetti:

	NON SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1. Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Facilità nel trovare informazioni sul servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica - tempi - procedura - costi etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Affidabilità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tempo di attesa per richiedere il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tempo per la conclusione del servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cortesia, disponibilità e correttezza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come valuta la Sua esperienza:

	PEGGIORE	UGUALE	MIGLIORE	NON SO, NON HO AVUTO ALTRE ESPERIENZE
11. Rispetto al passato questo servizio è:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?		<input checked="" type="checkbox"/> SÌ	<input checked="" type="checkbox"/> NO	

Segnalazioni / Suggestioni sul Servizio

INDAGINE SUI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI TERNI

1. Usa i servizi online sul sito del Comune di Terni? SÌ NO

SE HA RISPOSTO SÌ
COMPILI QUESTO RIQUADRO

2. Indichi quale servizio online ha usato

Come valuta i seguenti aspetti:

	NON SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
3. Semplicità di accedere al servizio online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Semplicità di utilizzare il servizio online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sesso

M

F

Età

Fino a 30

31/55

56/75

Oltre 75

Titolo di Studio

Licenza elementare

Licenza media

Diploma

Laurea

Occupazione

Studente

Occupato

Disoccupato

Pensionato

Nazionalità

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria



Modalità di somministrazione e compilazione

La distribuzione del questionario è stata eseguita sia presso gli sportelli fisici eroganti i servizi oggetto di indagine (cd. somministrazione cartacea) sia attraverso il portale istituzionale, opzione che, al momento, trova minor riscontro.

SI RILEVA CHE NON TUTTI I CITTADINI HANNO RISPOSTO A TUTTE LE DOMANDE PROPOSTE NEL QUESTIONARIO.

Di seguito i risultati dei singoli quesiti per i servizi indagati e delle caratteristiche del campione

1. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO CONTRAVVENZIONI

L'indagine relativa agli uffici in oggetto ha un carattere di specificità legato ad una serie di considerazioni oggettive e specifiche di seguito elencate:

- Il Comune di Terni ha aderito al servizio delle notifiche digitali SEND dall'anno 2023. Questo ha comportato una totale innovazione nella gestione delle sanzioni legate al codice della strada, ora notificate digitalmente, per i cittadini possessori di pec personale e registrati presso la piattaforma SEND e l'app IO.

- Per ovviare alla mancanza del domicilio digitale di una quota della cittadinanza, nel mese di marzo 2025, è stata attivata una rete RAD, ovvero dei punti di ritiro convenzionati predisposti nei CAAF del territorio. In questo modo i cittadini che non hanno il domicilio digitale hanno potuto ottenere la stampa degli atti, tramite i punti di ritiro sopra citati.

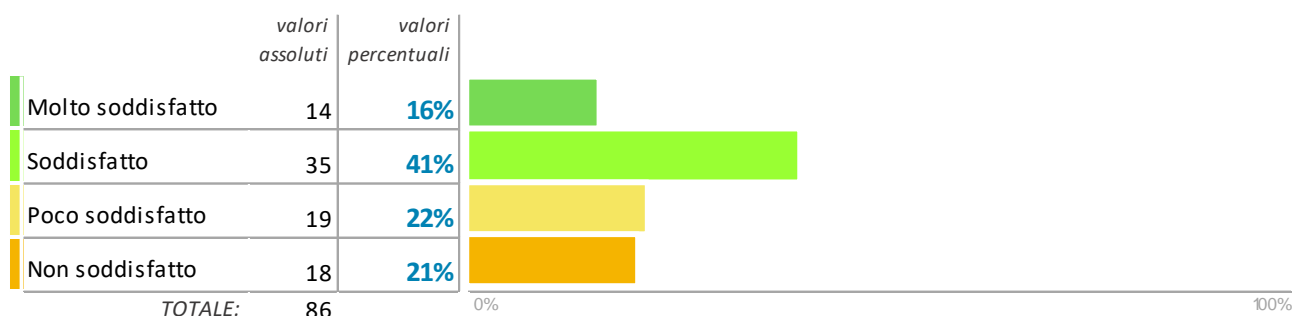
- Dal mese di ottobre 2025 l'Ufficio "Servizi Contravvenzionali e di gestione del contenzioso" è stato trasferito presso gli uffici del Comando di Polizia Locale, mantenendo gli stessi orari di ricevimento al pubblico e di ricevimento telefonico, con un numero telefonico provvisorio.

Dal punto di vista generale si sottolinea come questo servizio sia intrinsecamente vissuto dal cittadino con affanno, trattandosi di sanzioni a carattere pecuniario.

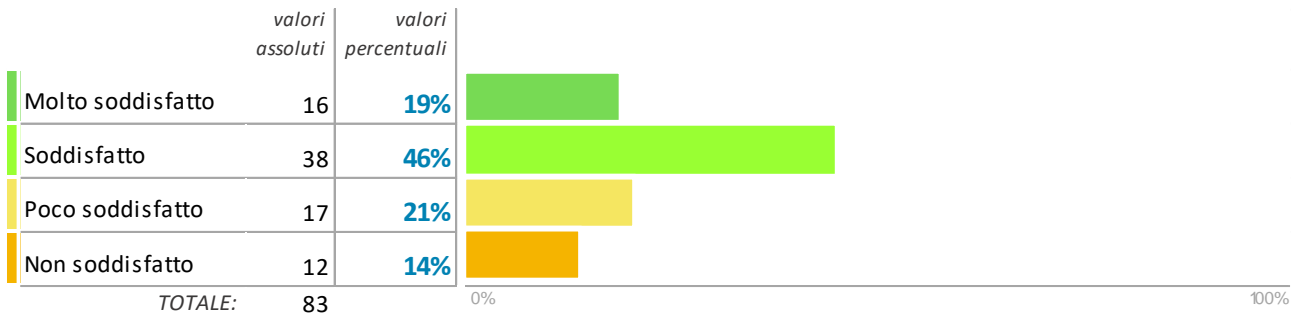
In totale sono stati compilati ed esaminati 86 questionari.

1.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

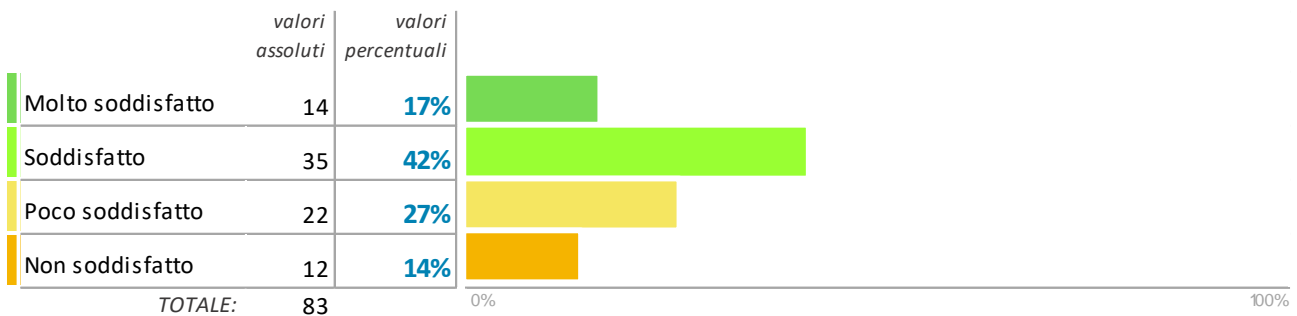
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



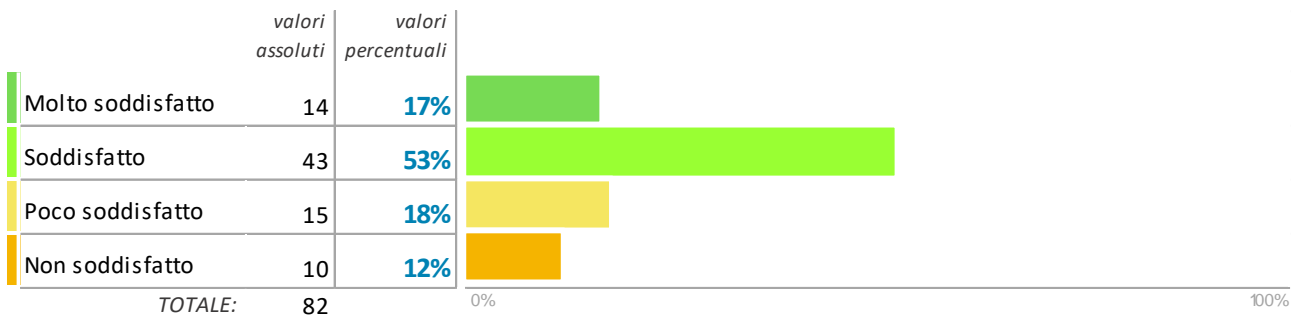
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



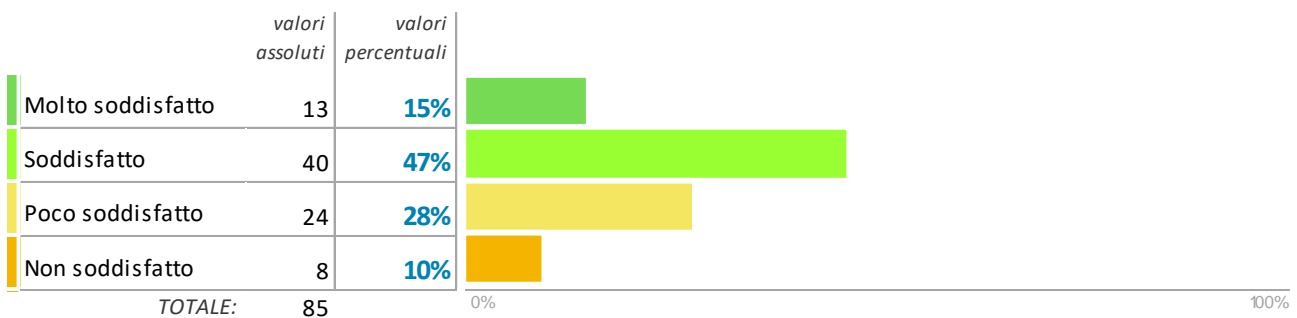
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



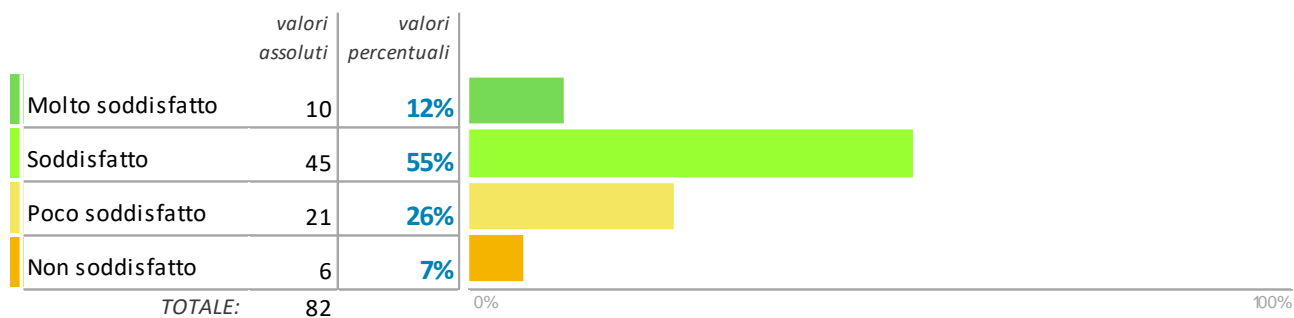
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



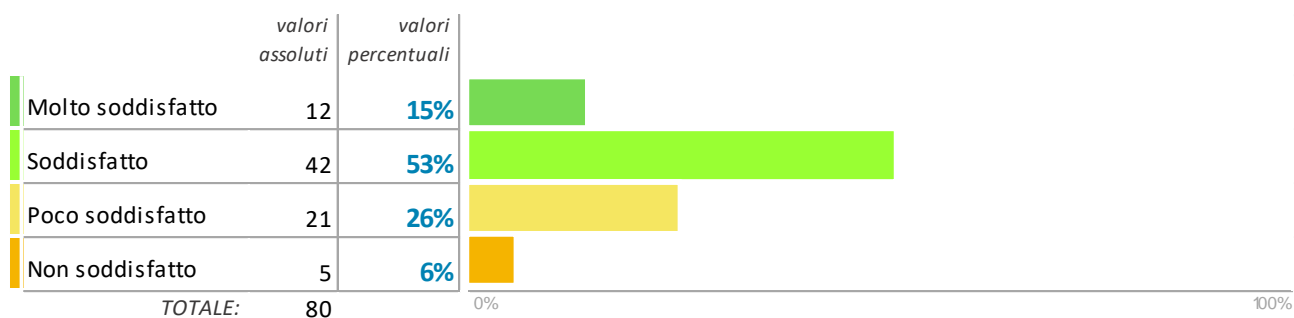
Affidabilità del servizio



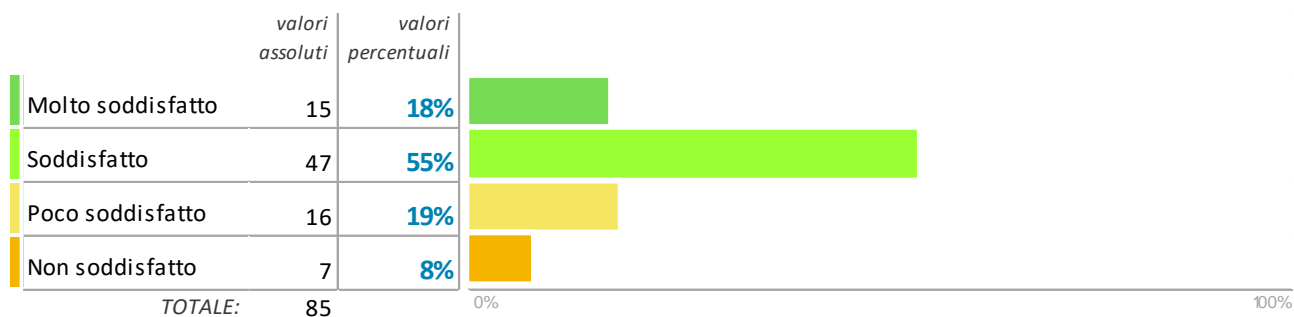
Tempo di attesa per richiedere il servizio



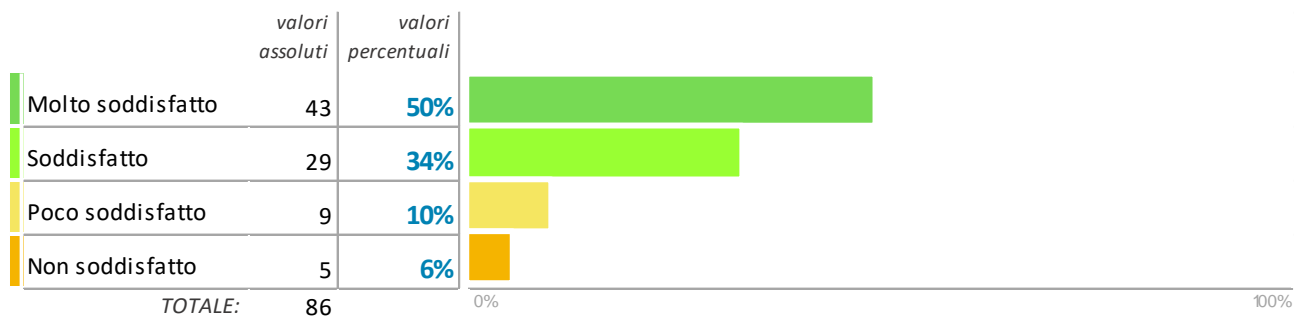
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



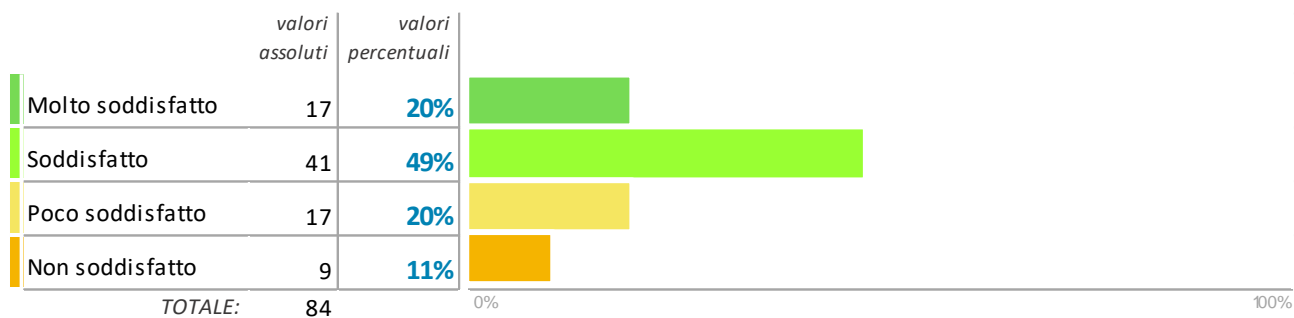
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



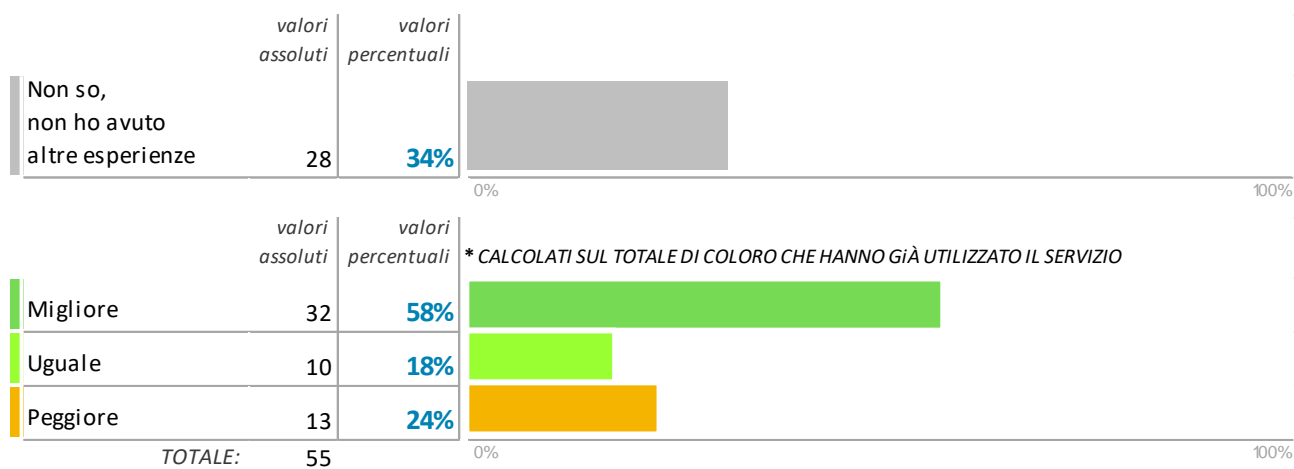
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



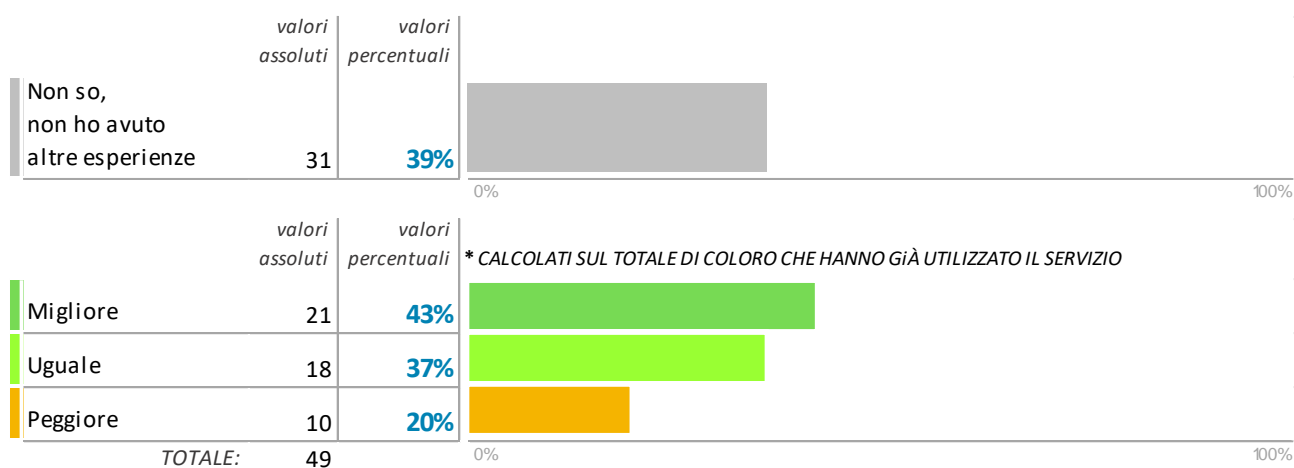
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



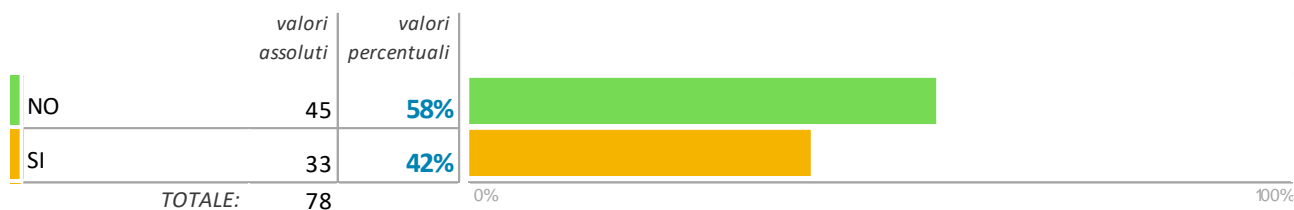
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Personale molto competente; mi hanno aiutato a risolvere celermente le mie problematiche

Non sapevo che bisognasse comunicare il conducente visto che sono il proprietario

1.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima dimensione indagata afferente all'accessibilità è stata valutata attraverso la domanda "facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche". Su un totale di 83 cittadini che hanno risposto alla domanda, 16 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 38 "soddisfatto", 17 "poco soddisfatto" e 12 "non soddisfatto".

Per quanto riguarda la dimensione della tempestività, questa è stata valutata con la domanda "tempi di attesa per richiedere il servizio", che ha visto, su un campione totale di 82 rispondenti, 10 cittadini dichiararsi "molto soddisfatto", 45 "soddisfatto", 21 "poco soddisfatto", 6 "non soddisfatto".

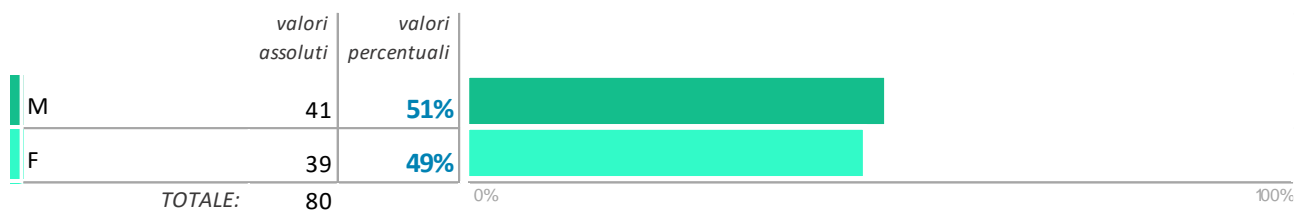
L'area della trasparenza è stata analizzata tramite la domanda "informazioni su come effettuare reclami/segnalazioni". Su un campione di 85 cittadini rispondenti, 15 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 47 "soddisfatto", 16 "poco soddisfatto", 7 "non soddisfatto". All'ultima dimensione accertata, quella dell'efficacia, le risposte alla domanda selezionata, "cortesia, disponibilità e correttezza del personale", hanno fatto registrare ben il 50% del campione che ha risposto "molto soddisfatto", in valori assoluti si tratta di 43 cittadini sul totale di 86 persone che compongono il campione.

Rispetto alla valutazione dell'esperienza, rilevata tramite la domanda "rispetto al passato questo servizio è" si sono ottenuti i seguenti risultati: su un campione totale di 83 rispondenti, 28 non avevano avuto esperienze precedenti e 55 sì. Tra questi, 32 hanno giudicato il servizio migliore rispetto al passato, 10 "uguale", 13 "peggiore".

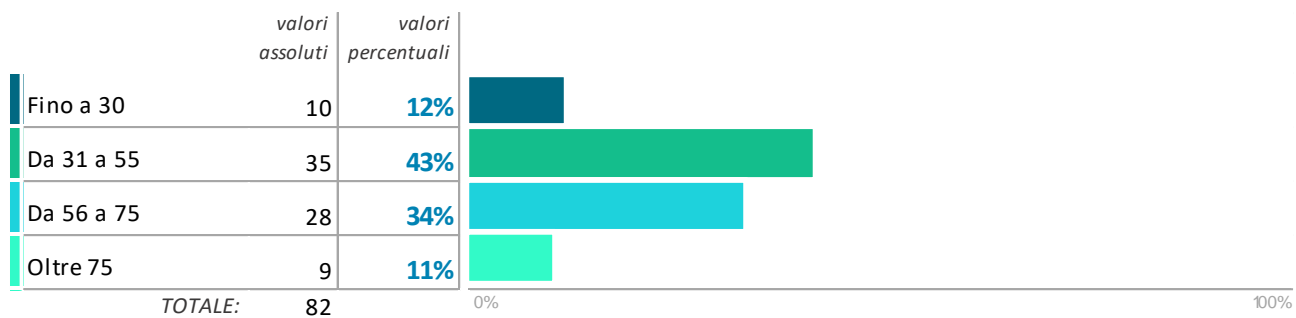
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

1.2.1. Analisi del campione degli intervistati

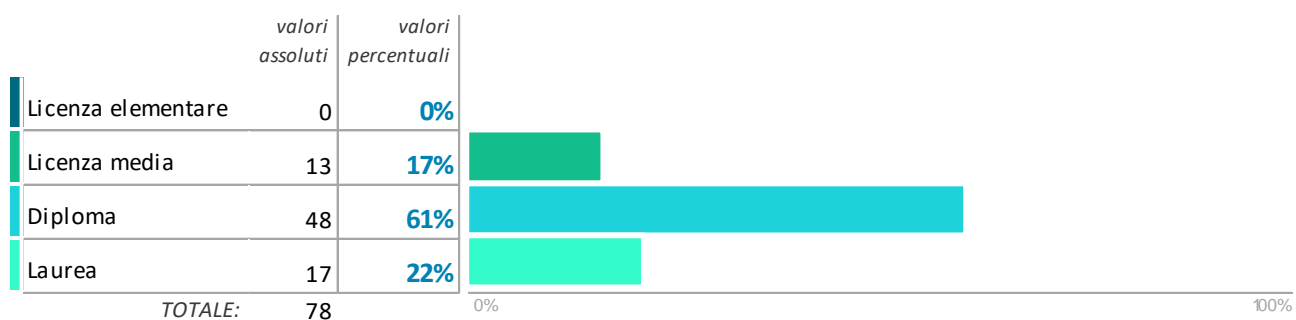
Sesso



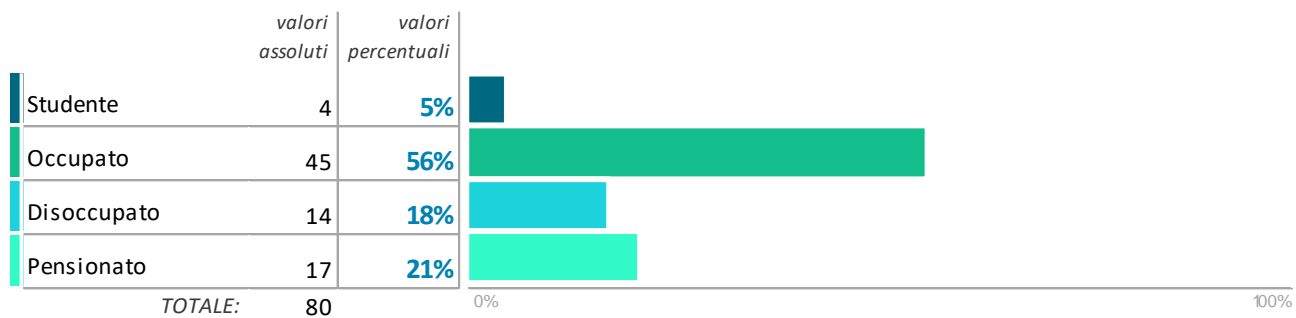
Età



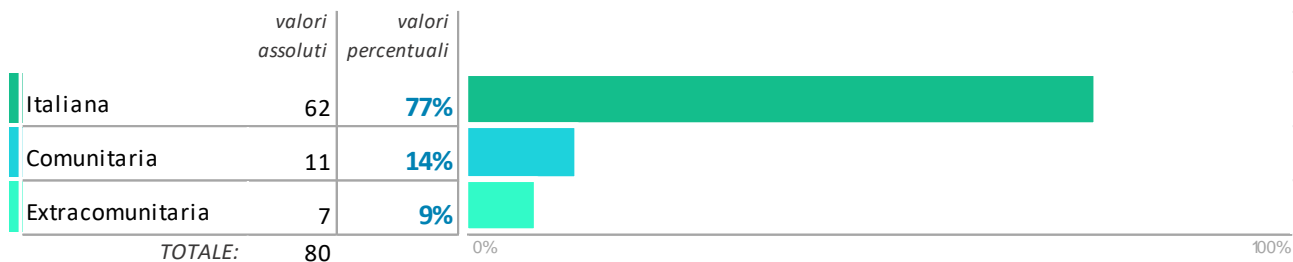
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione è costituito dal 51% di uomini e 49% di donne, la fascia di età più rappresentata è quella che va dai 31 ai 55 anni con il 43% del campione, seguita dalla fascia dai 56 ai 75 anni con il 34%. È presente una quota di rispondenti di over 75 pari all'11% del totale. Il titolo di studio maggiormente rappresentato nel campione è quello del diploma con il 61% seguito dalla laurea con il 22%. Per quanto riguarda l'occupazione, il campione risulta occupato per il 56%, pensionato per il 21%, disoccupato per il 18%. Infine per la nazionalità, il 77% del campione è di nazionalità italiana, il 14% comunitaria, l'9% è di nazionalità extracomunitaria.

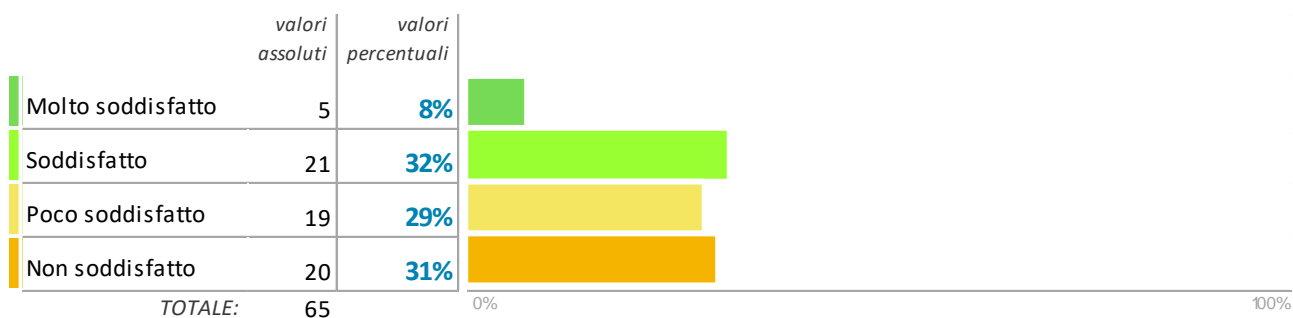
2. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: POLIZIA LOCALE – SERVIZIO DI PIANTONE

Il servizio di Piantone viene erogato presso la sede del Comando della Polizia Locale. L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Rappresenta il punto di accesso ai servizi della Polizia Locale sia in presenza sia tramite telefono.

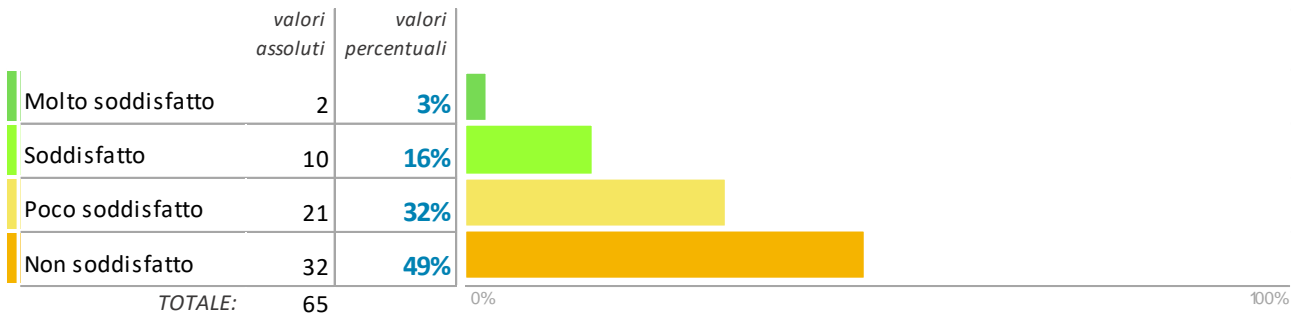
Il servizio ha somministrato il questionario già impiegato per l'indagine 2024. In totale sono stati compilati ed esaminati 65 questionari.

2.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

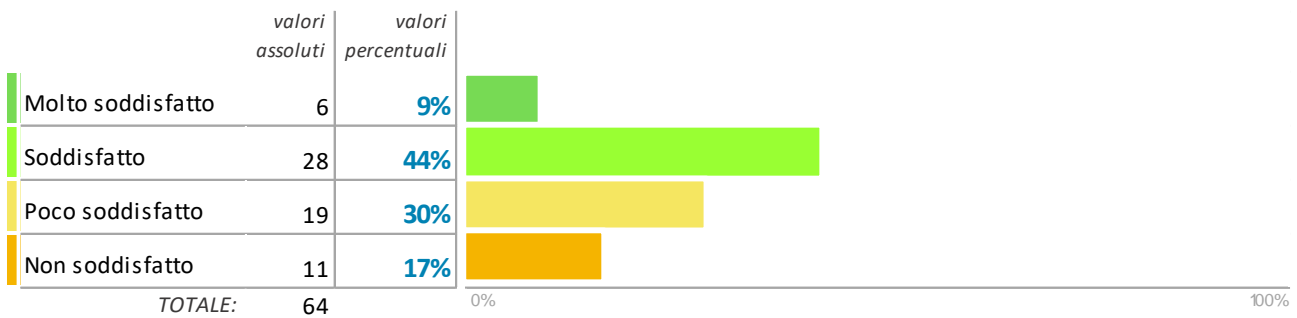
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



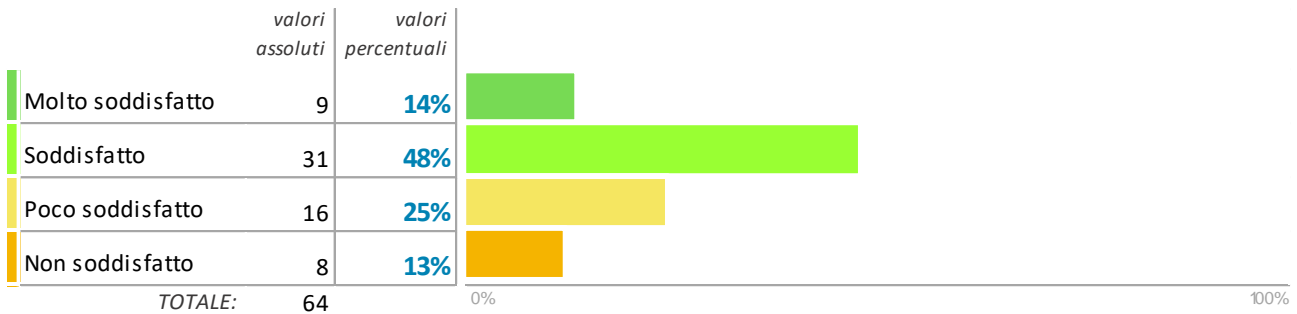
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



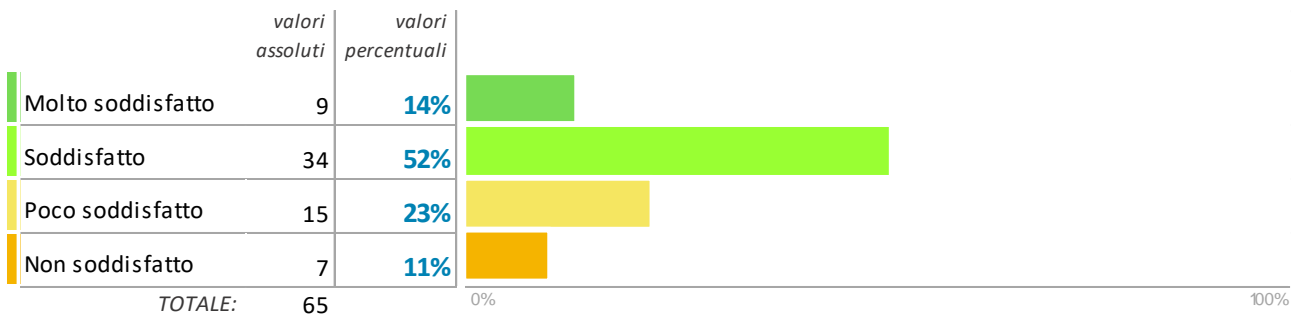
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



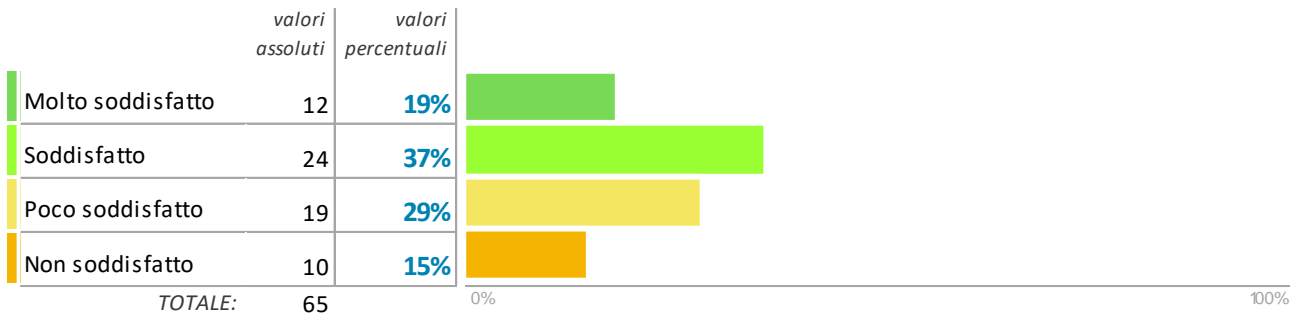
Tempo di attesa per richiedere il servizio



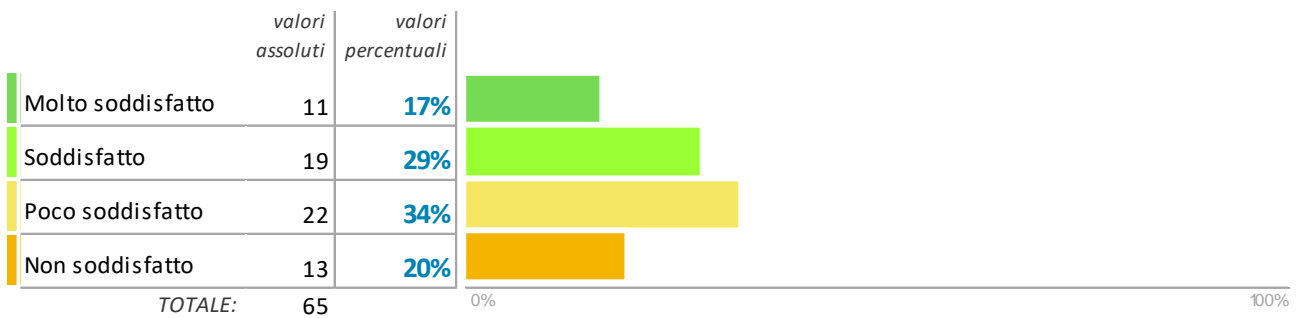
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



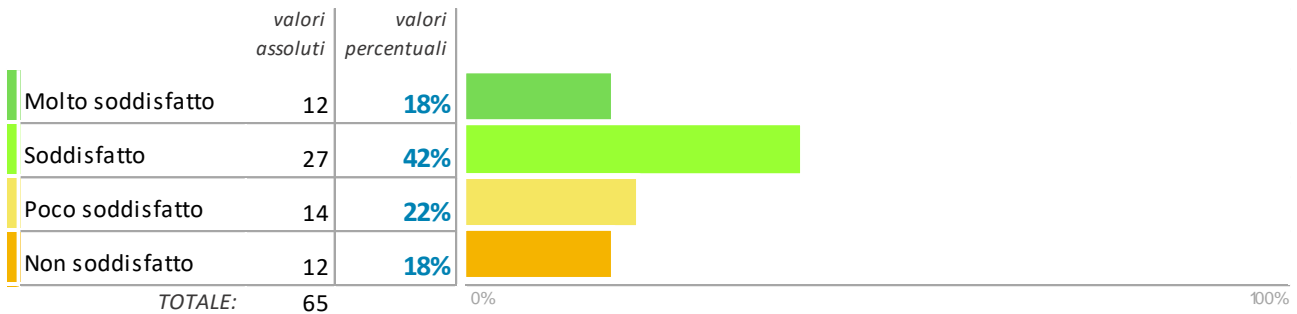
Chiarezza delle informazioni sul servizio (tempi - procedura - costi etc)



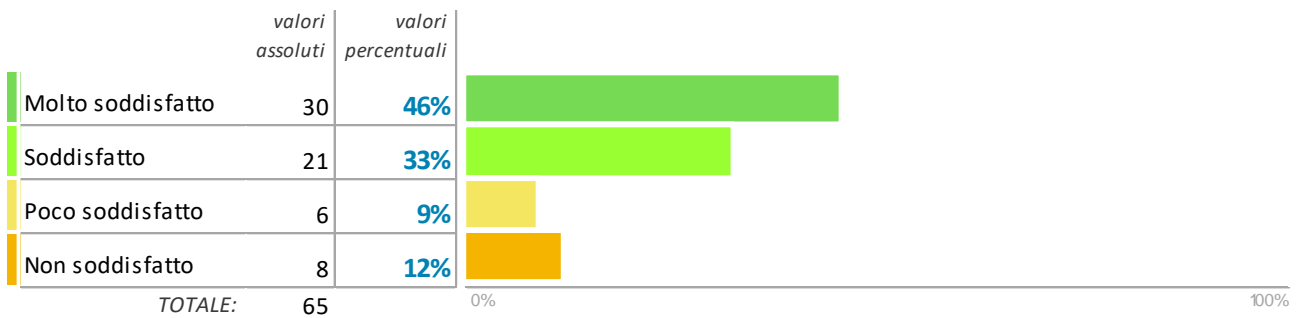
Modulistica/informazioni presenti sul sito web e/o presso l'ufficio



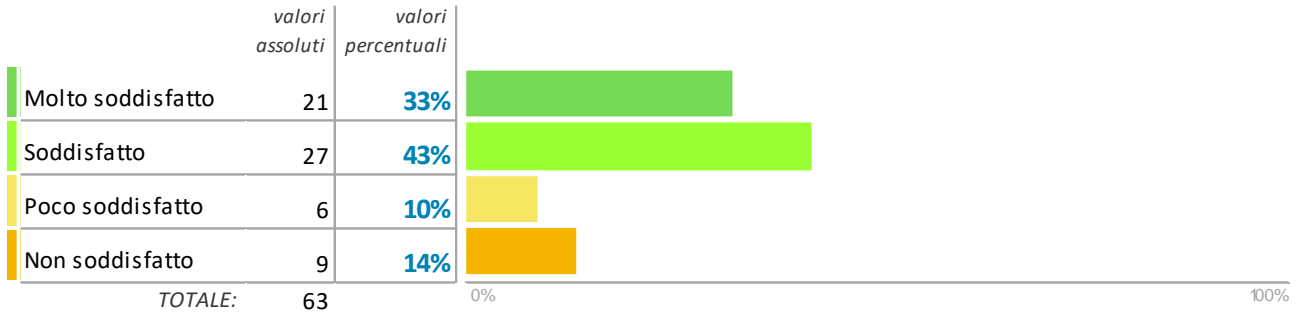
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



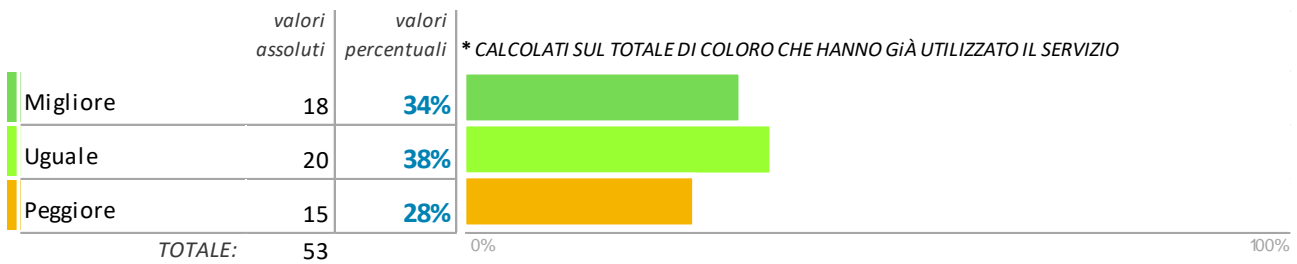
Cortesia, disponibilità, professionalità del personale



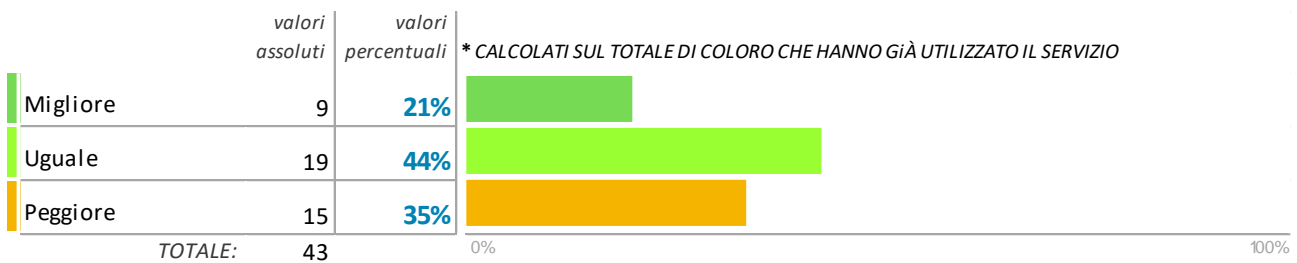
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Scala ripida per accesso uffici

2.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima dimensione valutata è quella dell'accessibilità, attraverso i dati contenuti nel quesito "facilità nel trovare informazioni sul servizio", rivolto ad un campione di 64 cittadini che si sono così espressi: 6 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 28 "soddisfatto", 19 "poco soddisfatto", ed 11 "non soddisfatto". Circa la dimensione della tempestività, al quesito "tempo per la conclusione del servizio richiesto", 9 cittadini si sono dichiarati "molto soddisfatto", 34 "soddisfatto", 15 "poco soddisfatto", 7 "non soddisfatto".

In merito alla dimensione della trasparenza, alla domanda "informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni" hanno risposto 12 cittadini "molto soddisfatto", 27 "soddisfatto", 14 "poco soddisfatto", 12 "non soddisfatto".

L'ultima dimensione analizzata è quella dell'efficacia, in particolare al quesito "cortesia, disponibilità e correttezza del personale", ed al quesito "accuratezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/aspettative" le risposte hanno confermato un buon gradimento, con 30 cittadini che hanno risposto "molto soddisfatto", 21 "soddisfatto", 6 "poco soddisfatto", 8 "non soddisfatto".

La dimensione dell'efficacia presenta dei risultati particolarmente positivi.

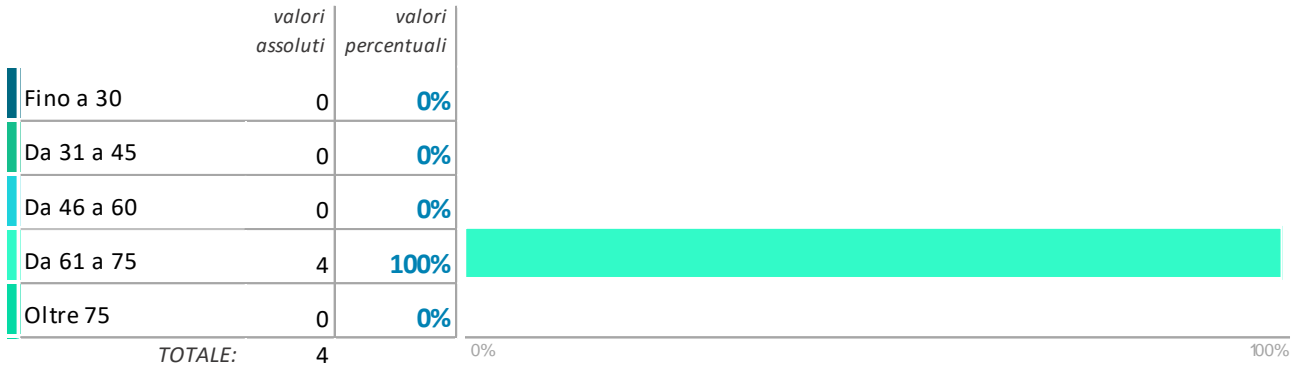
Per quanto riguarda la valutazione dell'esperienza da parte del cittadino, alla domanda "rispetto al passato questo servizio è:" 11 cittadini hanno dichiarato "non so, non ho avuto altre esperienze", "migliore" 18, "uguale" 20, "peggiore" 15.

2.2.1. Analisi del campione degli intervistati

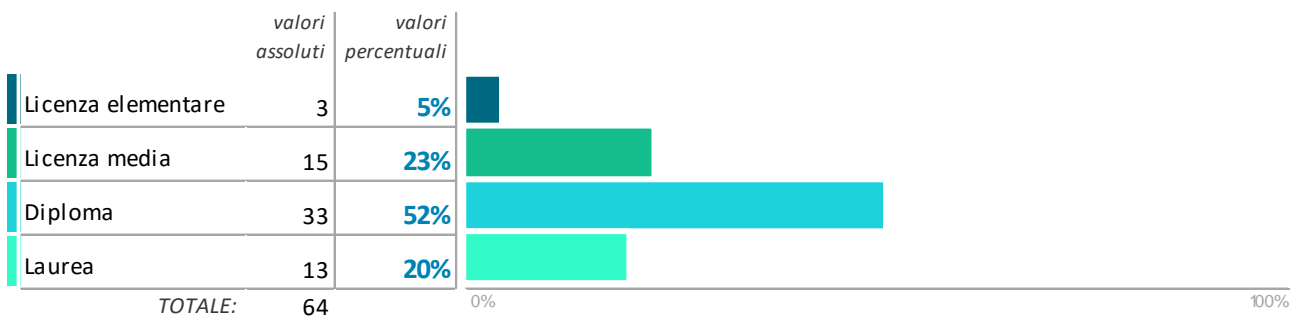
Sesso



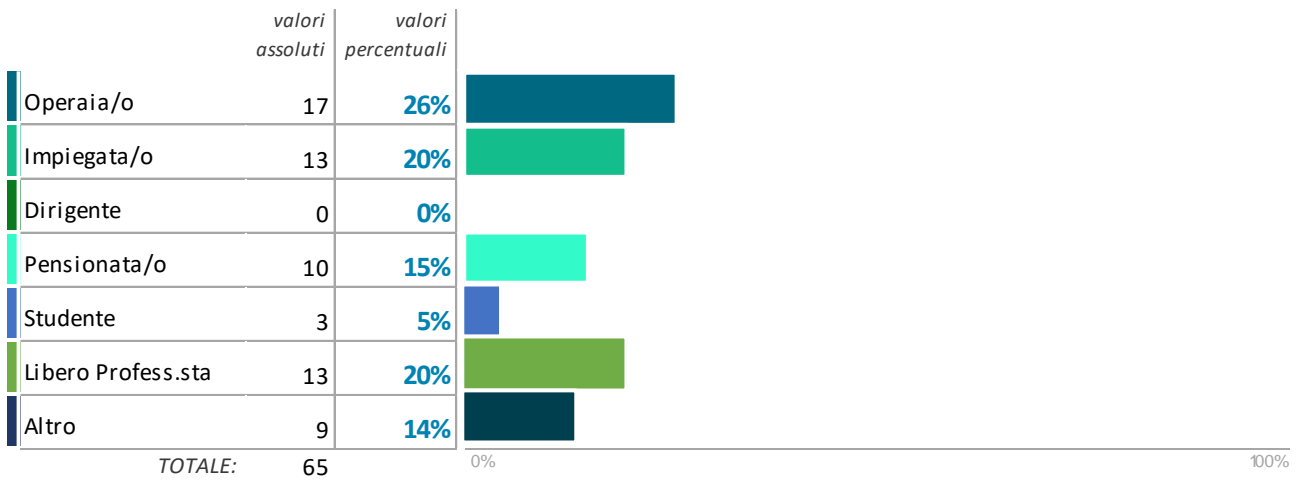
Età



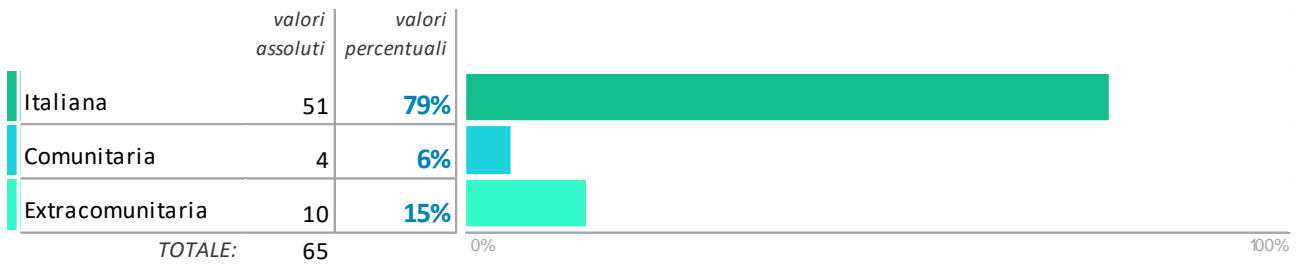
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Rispetto al campione totale dei rispondenti composto da 65 cittadini, si riporta l'attenzione sul dato riferito alla nazionalità che vede preponderante quella italiana con 51, 4 comunitari e 10 extracomunitari. Per quanto riguarda il titolo di studio, quello maggiormente rappresentato è il diploma con il 52%, segue la licenza media con il 23%, la laurea con il 20%, chiude la licenza elementare con il 5%.

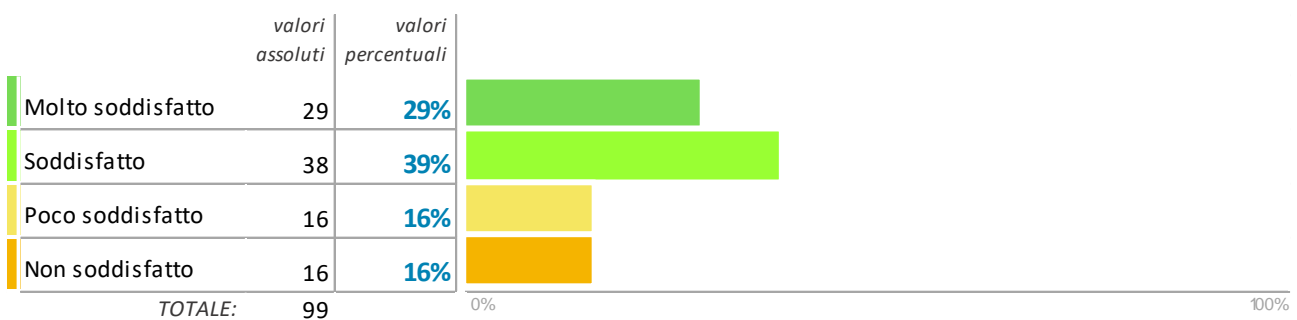
3. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: [UFFICIO TRIBUTI](#)

L'ufficio Tributi cura la gestione dei tributi di competenza del Comune ed i rapporti con i cittadini e con i contribuenti, nel rispetto dei principi presenti nello "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio eroga informazioni di qualunque natura sui tributi, invia risposte motivate di accoglimento/rigetto delle istanze presentate e fornisce la documentazione richiesta nel caso di accesso agli atti.

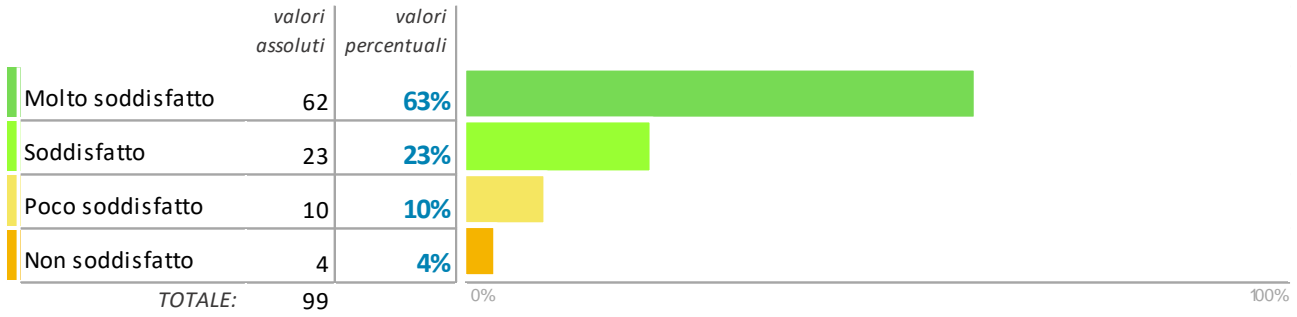
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 99.

3.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

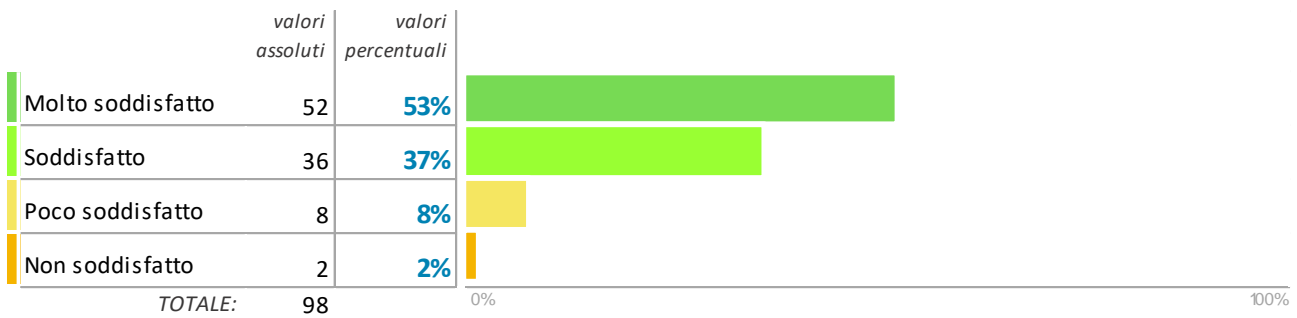
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



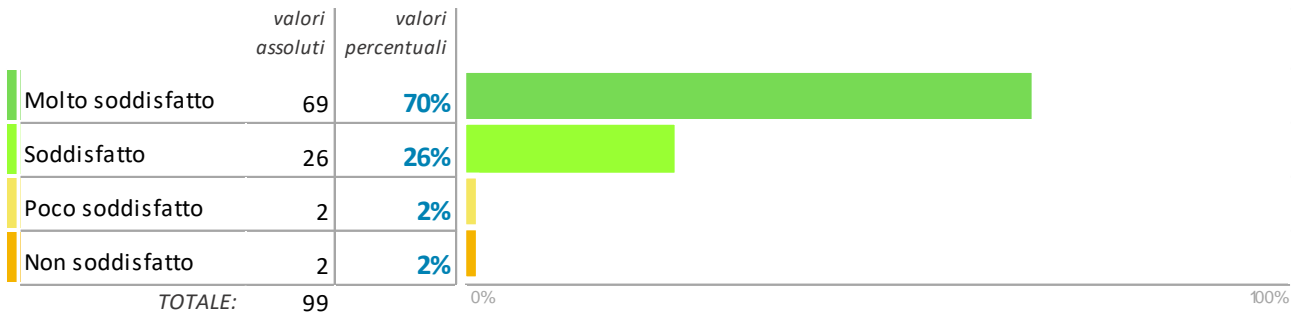
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



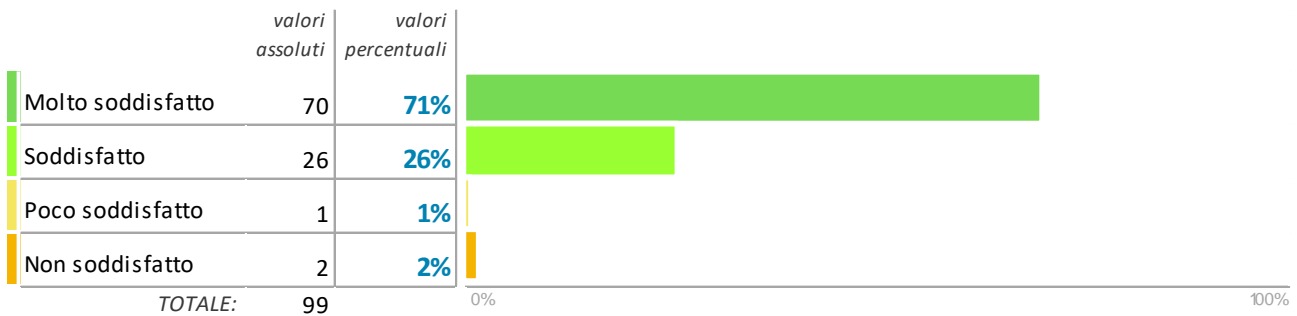
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



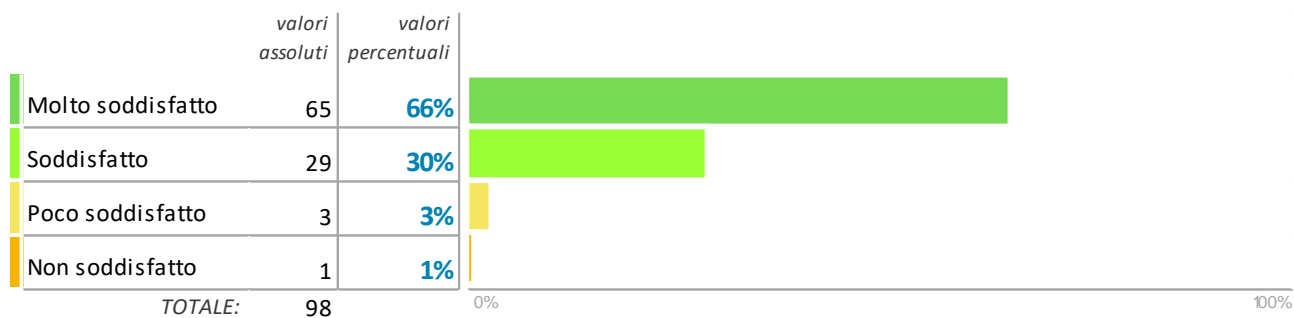
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



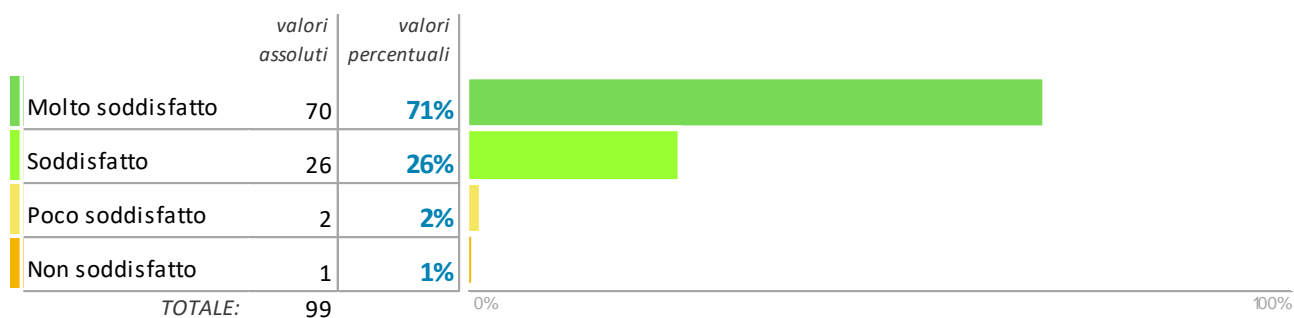
Affidabilità del servizio



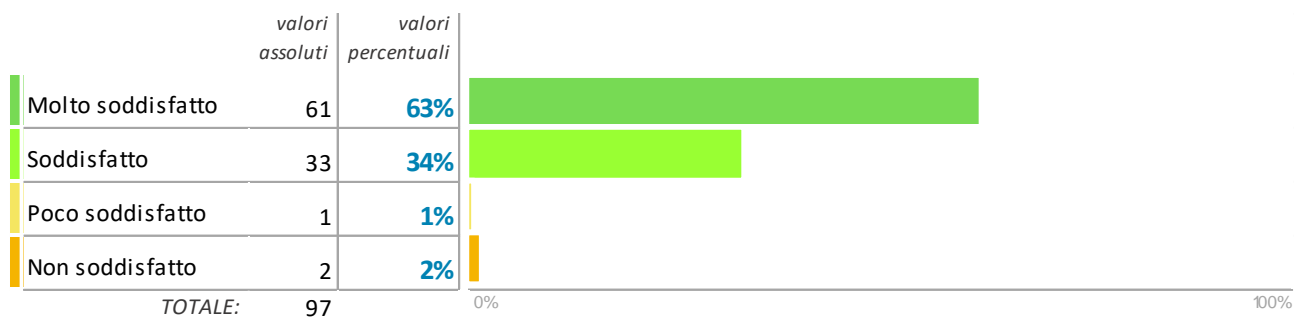
Tempo di attesa per richiedere il servizio



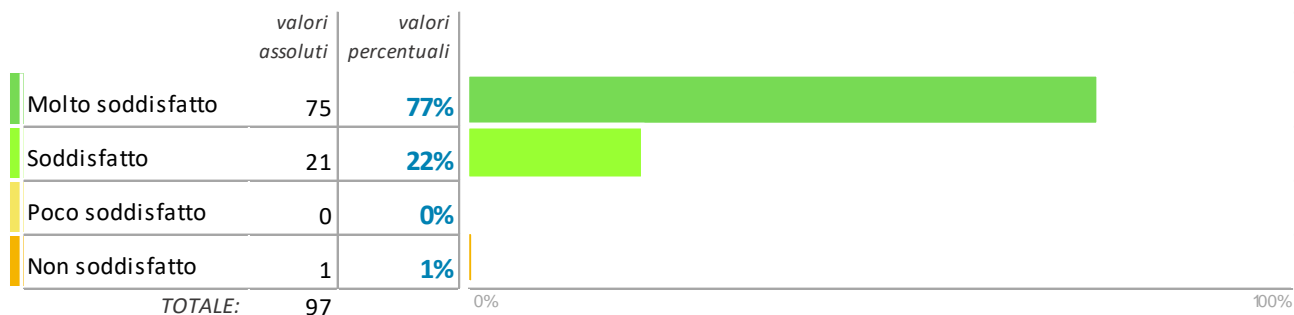
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



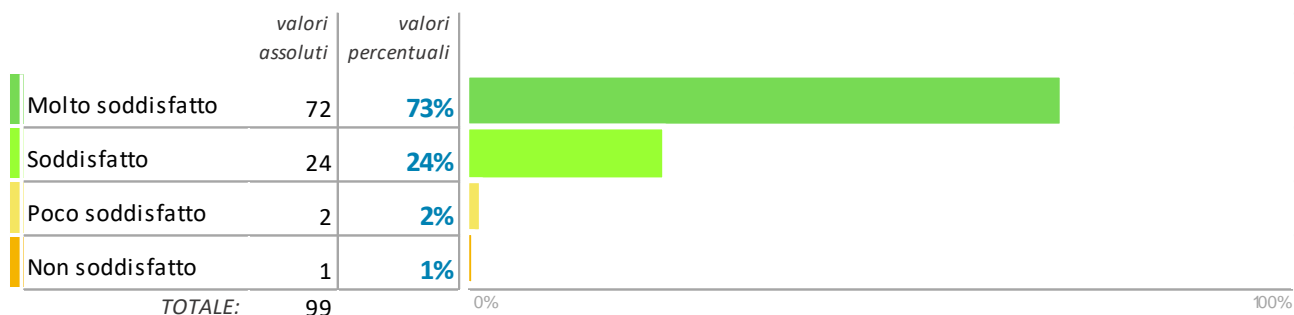
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



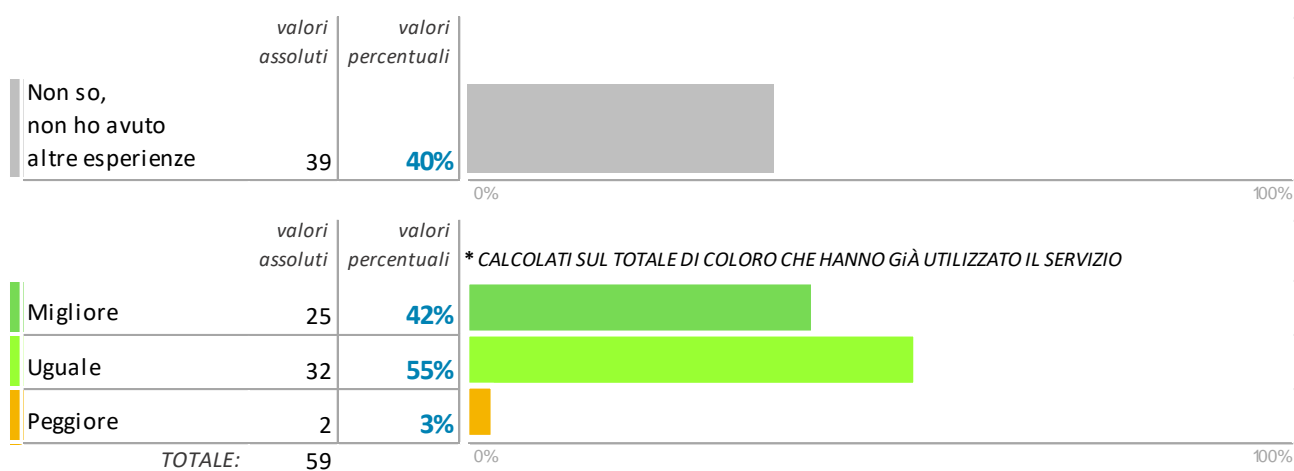
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



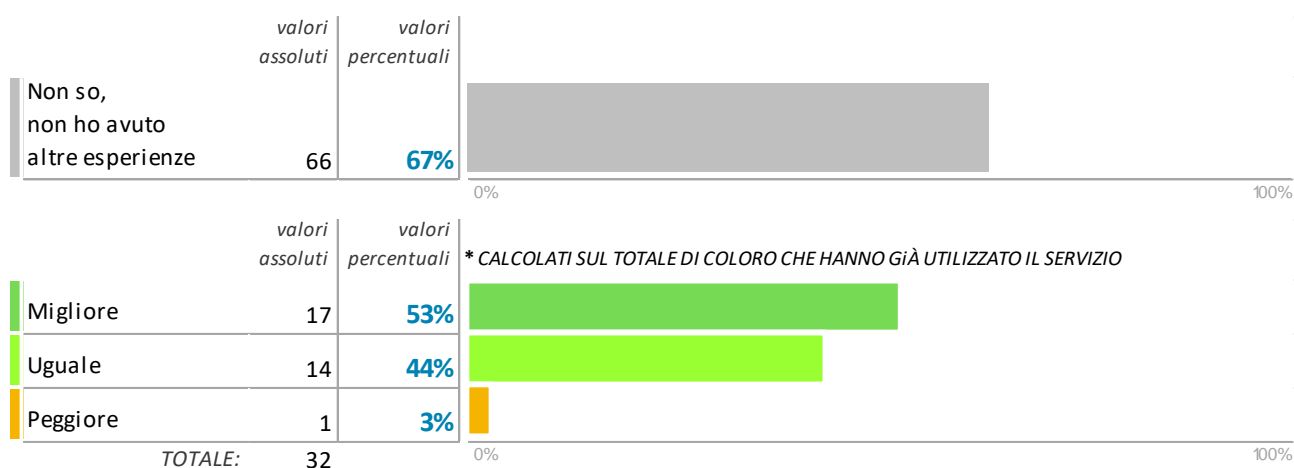
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



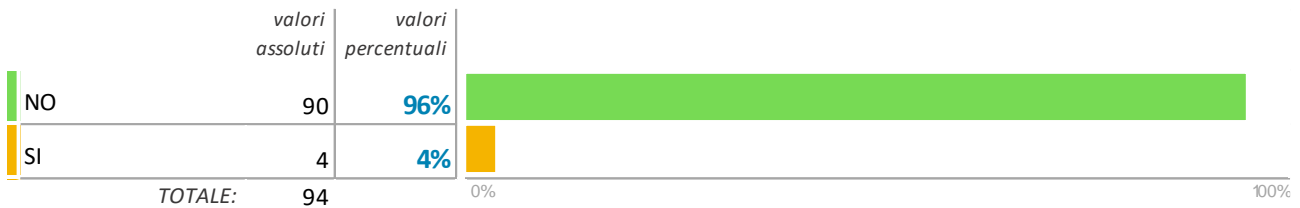
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Informazioni poco chiare sul sito del comune

Segnaletica migliore

Personale all'entrata. Migliorare la segnaletica

Segnaletica poco chiara

Servizio all'entrata

Indicazioni

3.2.Sintesi esiti dell'indagine 2025

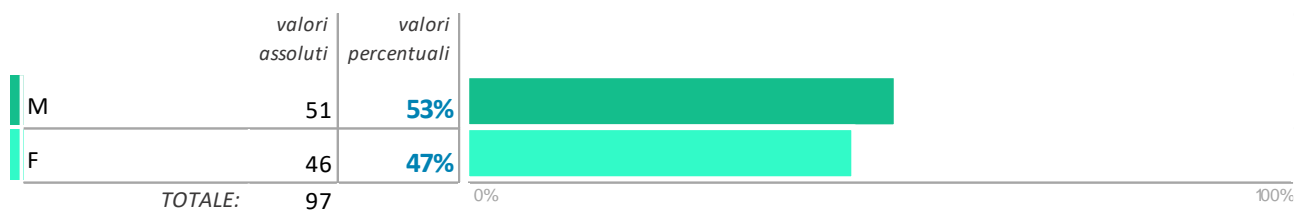
In merito alla dimensione dell'accessibilità si rileva che alla domanda circa la "facilità di accedere all'ufficio ed assenza di barriere architettoniche" 62 cittadini si sono dichiarati "molto soddisfatto", 23 "soddisfatto", 10 "poco soddisfatto" e 4 "non soddisfatto". La prima dimensione indagata vede quindi una percentuale estremamente positiva, pari all'86% del campione a fronte di un 14% che ha rilevato delle criticità da migliorare. Circa la dimensione della tempestività, sono state scelte le risposte alla domanda, "tempo per la conclusione del servizio richiesto". 70 cittadini su 99 totali, si sono dichiarati "molto soddisfatto", 26 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto". La seconda dimensione indagata ha quindi registrato una valutazione assolutamente positiva del servizio. Riguardo la terza area studiata, quella della trasparenza, si è scelto, vista la mission del servizio, di analizzare i risultati alla domanda "informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni". Su quest'ultima si riscontrano 61 rispondenti "molto soddisfatto", 33 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto", 2 "non soddisfatto". Per quanto riguarda l'ultima dimensione indagata, quella dell'efficacia, alla domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio", su un campione di 94 rispondenti, 90 hanno risposto "no" e soltanto 4 "si".

A completamento dell'analisi sulla dimensione dell'efficacia e a conferma degli ottimi risultati ottenuti, si riportano i risultati della domanda "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/aspettative". A questa domanda il 73% del campione si è detto "molto soddisfatto", il 24% "soddisfatto", il 2% "poco soddisfatto", l'1% "non soddisfatto". In valori assoluti 72 cittadini su 99 hanno dato una valutazione ottima, ed altri 24 una valutazione buona, soltanto 3 cittadini hanno riscontrato insufficienze.

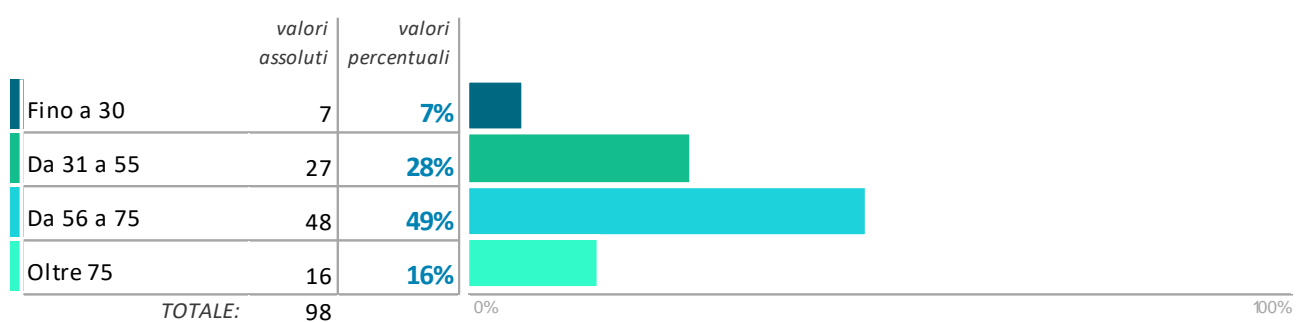
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

3.2.1. Analisi del campione degli intervistati

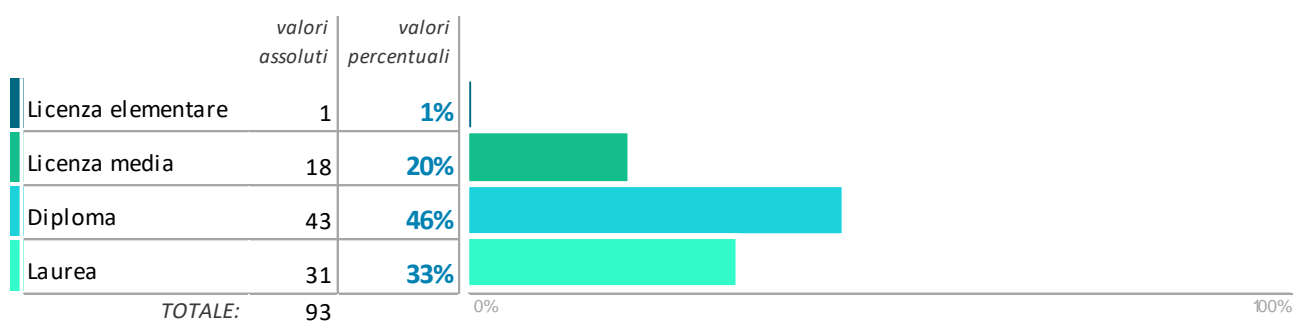
Sesso



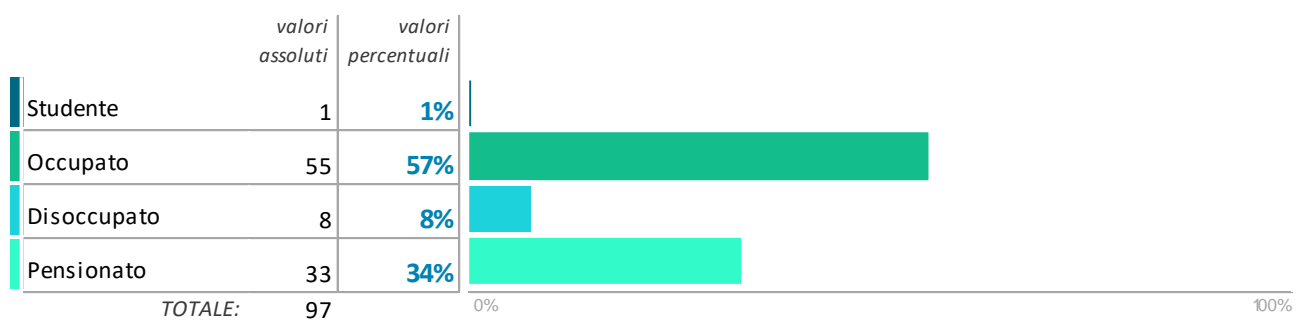
Età



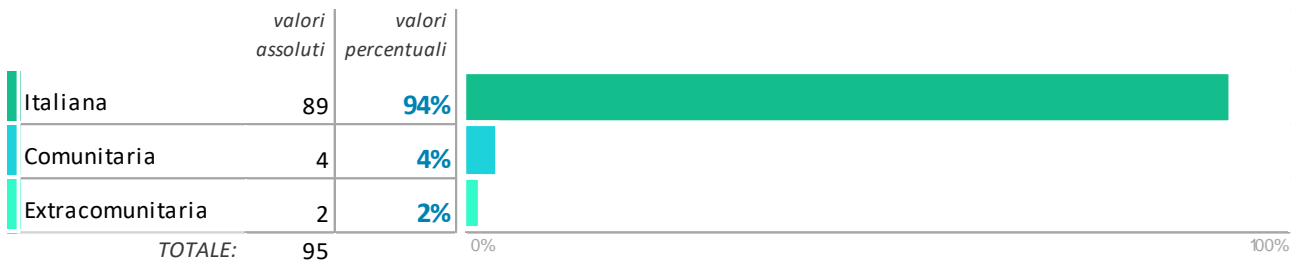
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il 53% del campione degli intervistati è di sesso maschile, il 47% è di sesso femminile.

La fascia di età più rappresentata è quella che va dai 56 ai 75 anni, seguita da quella dai 31 ai 55 anni.

Si segnala un 16% di ultra75enni che hanno compilato il questionario. Il titolo di studio più rappresentato è il diploma con il 46%, seguito dal 33% con la laurea.

Per quanto riguarda l'occupazione il 57% del campione è occupato ed il 34% è pensionato. È di nazionalità italiana il 94% del campione.

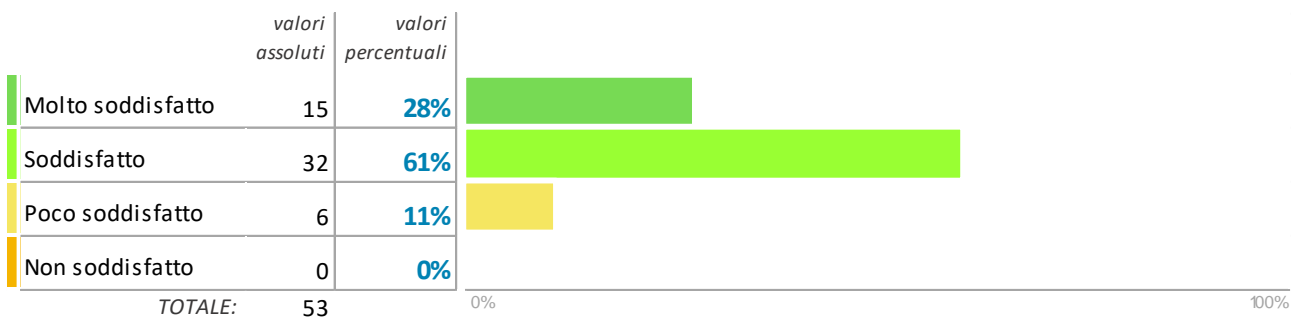
4. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio Commercio su Aree Pubbliche di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

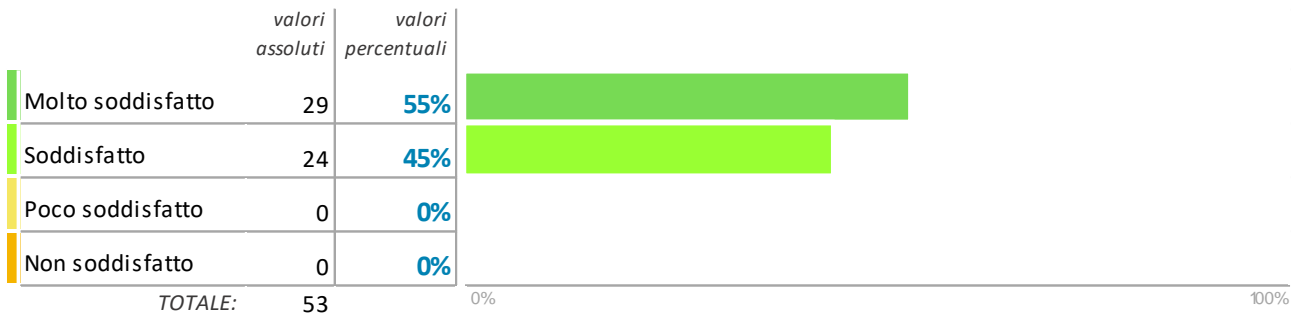
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 53.

4.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

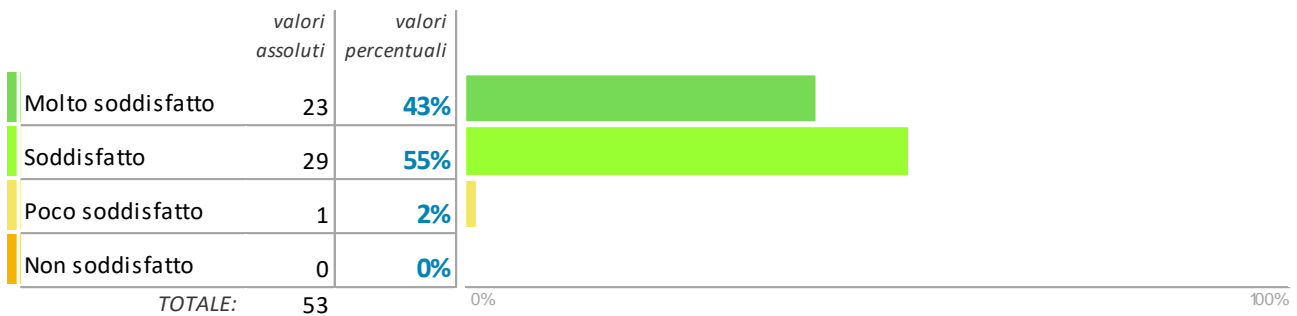
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



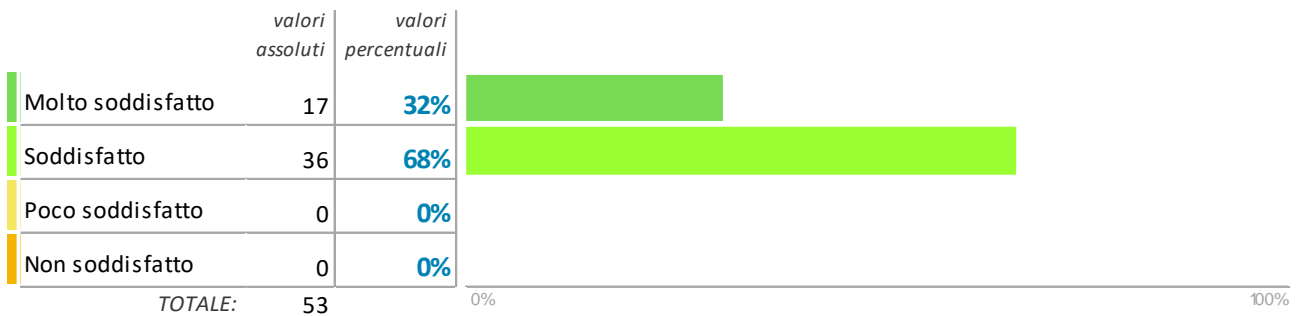
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



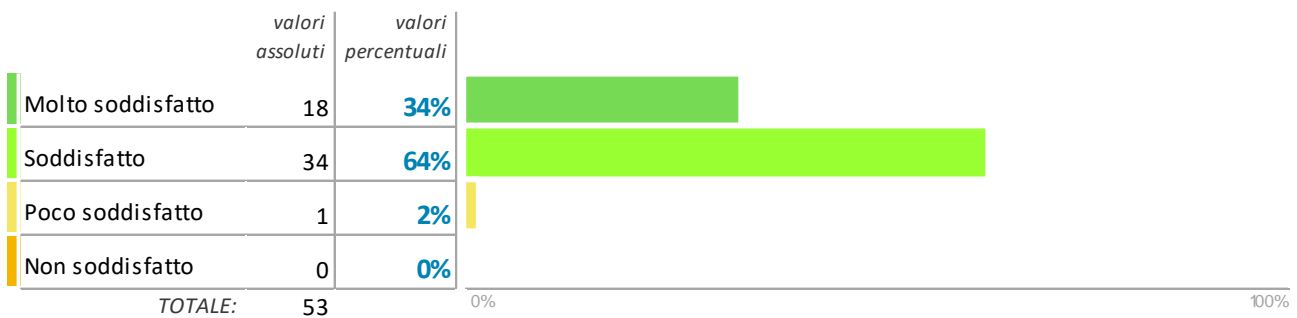
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



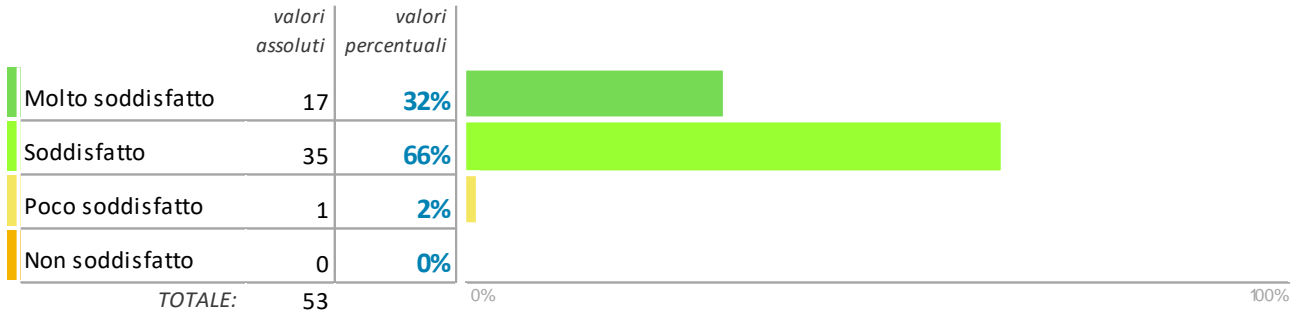
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



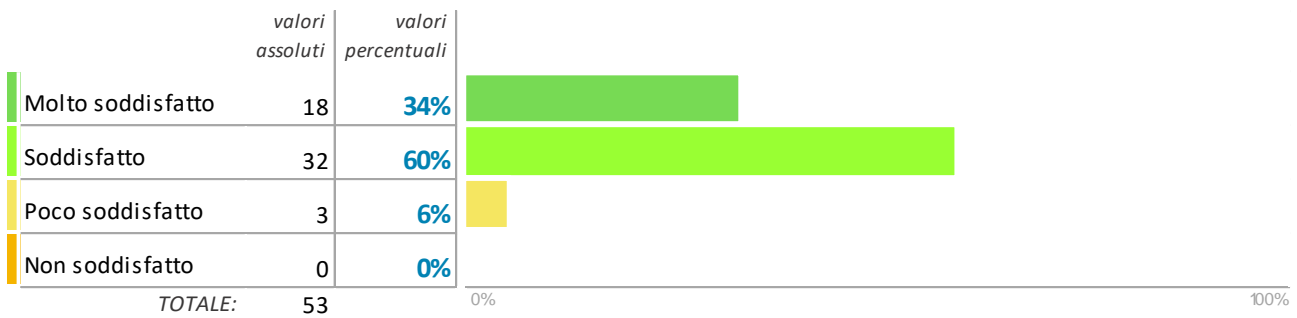
Affidabilità del servizio



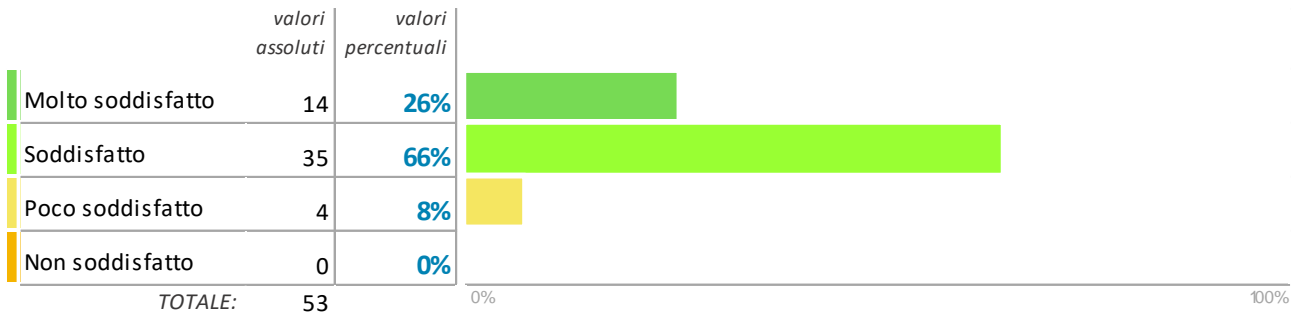
Tempo di attesa per richiedere il servizio



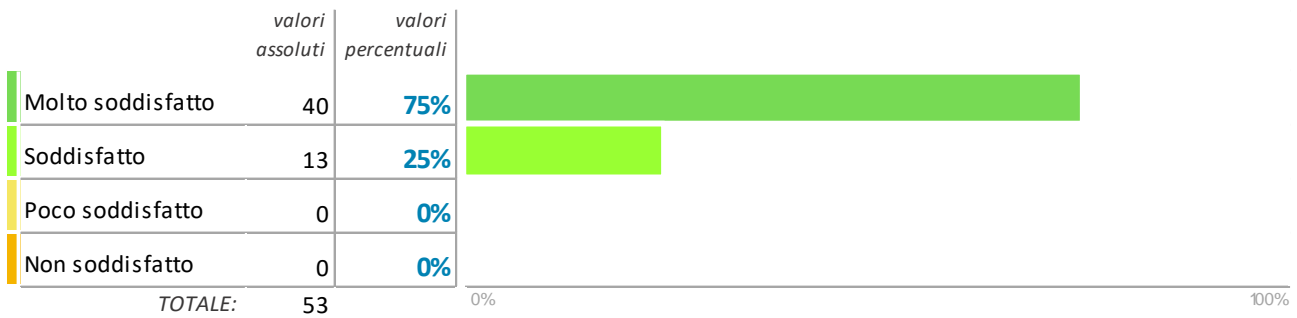
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



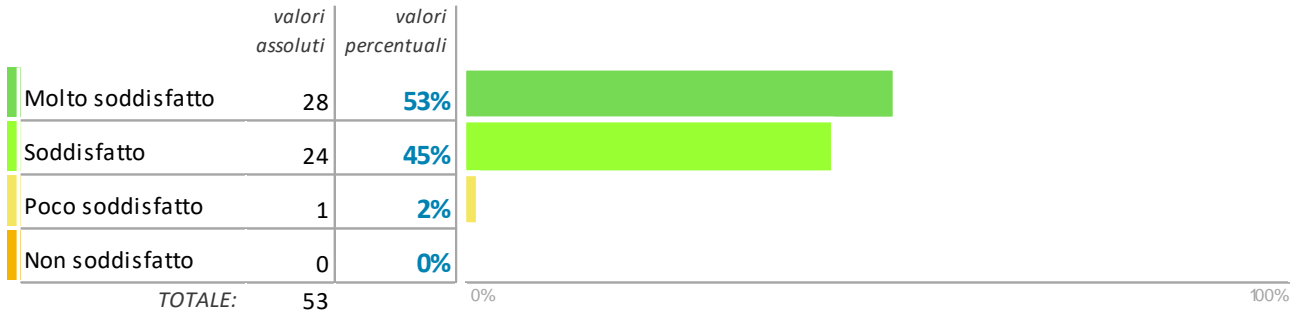
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



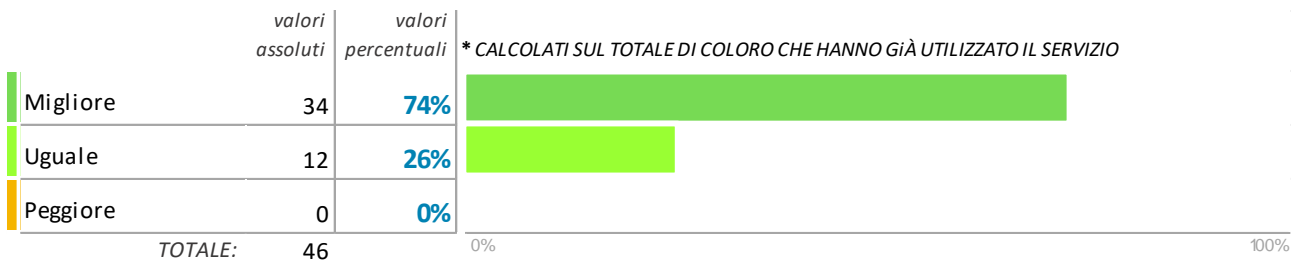
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



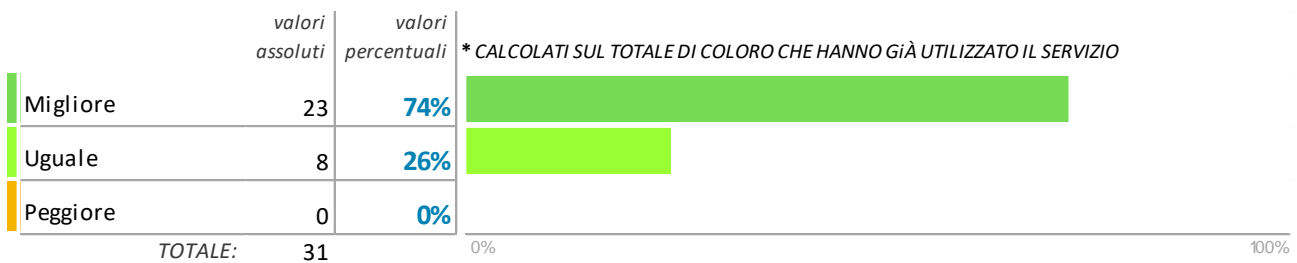
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



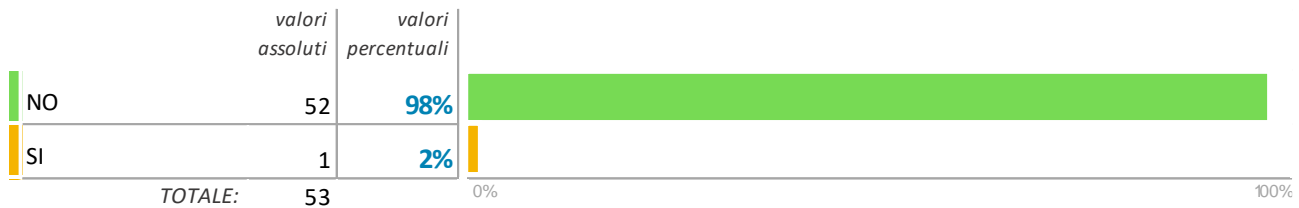
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



4.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima dimensione indagata è quella dell'accessibilità attraverso la domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio". I risultati ottenuti sono i seguenti: 23 utenti si sono dichiarati "molto soddisfatto", 29 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto", nessuno "non soddisfatto".

Si rileva un apprezzamento generalizzato del 98% del campione dei rispondenti.

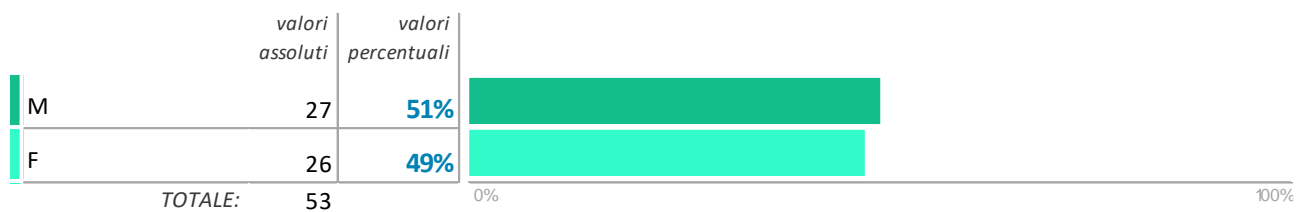
Nella seconda area indagata, quella della tempestività, sono stati analizzati i risultati della domanda "tempi di attesa per richiedere il servizio", su cui 17 persone si sono dichiarate "molto soddisfatto", 35 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto", nessuno "non soddisfatto". Anche in questa seconda dimensione il 98% del campione ha dichiarato un gradimento molto elevato sul servizio.

Per quanto riguarda la dimensione della trasparenza, i risultati ottenuti dall'analisi della risposta alla domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi-etc)" confermano e migliorano il trend positivo emerso per le prime due dimensioni. Infatti 17 persone si sono dichiarate "molto soddisfatto", 36 "soddisfatto" e nessuno "poco soddisfatto" o "non soddisfatto". Ultimo indicatore indagato è l'efficacia, analizzata attraverso le risultanze della domanda "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/aspettative", su cui si rilevano 28 persone che hanno dichiarato di essere "molto soddisfatto", 24 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto". Il gradimento dei servizi erogati dall'Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, viene positivamente confermato anche dalle risposte alla domanda "rispetto al passato questo servizio è:". Il servizio infatti è ritenuto migliore da 34 utenti su 46 rispondenti, uguale da 12 mentre 7 persone non hanno avuto altre esperienze in passato e nessuno lo ha giudicato peggiore. Infine, alla domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?", 52 persone hanno risposto "no" ed una sola "sì", confermando il valore del 98% di persone chiaramente soddisfatte.

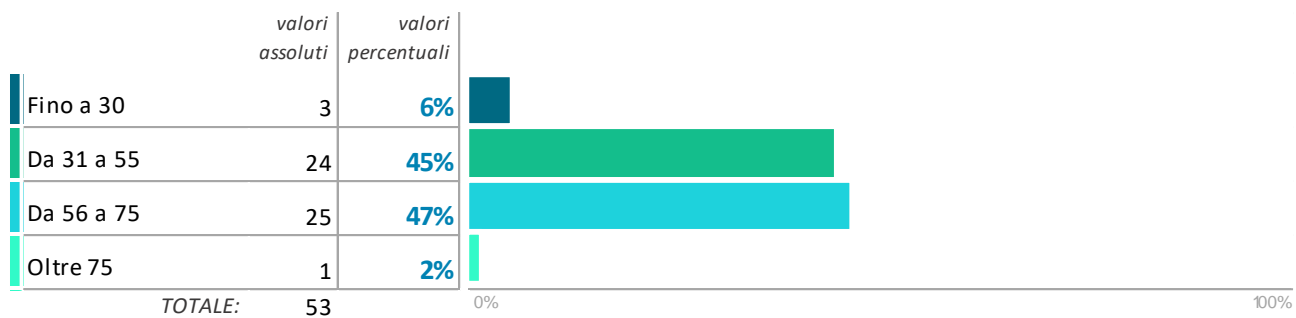
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

4.2.1. Analisi del campione degli intervistati

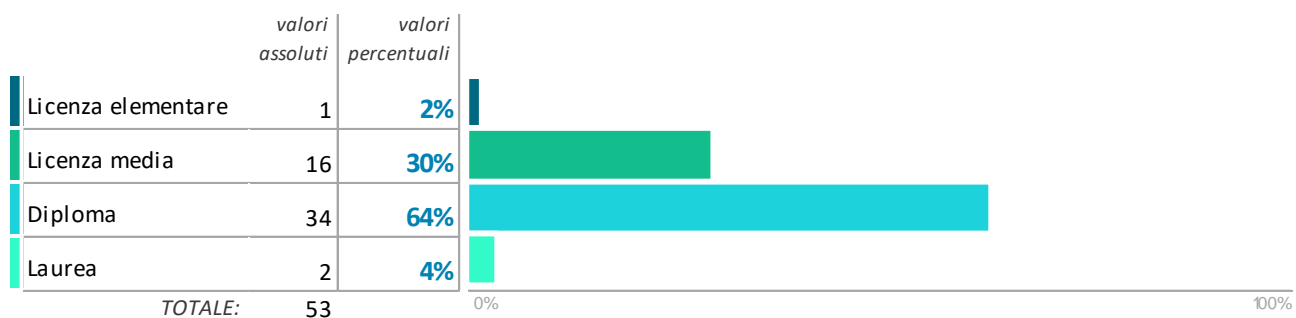
Sesso



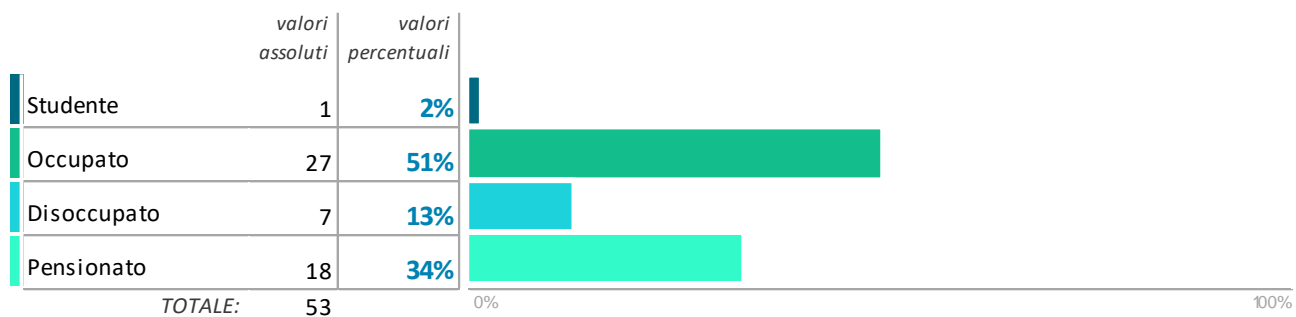
Età



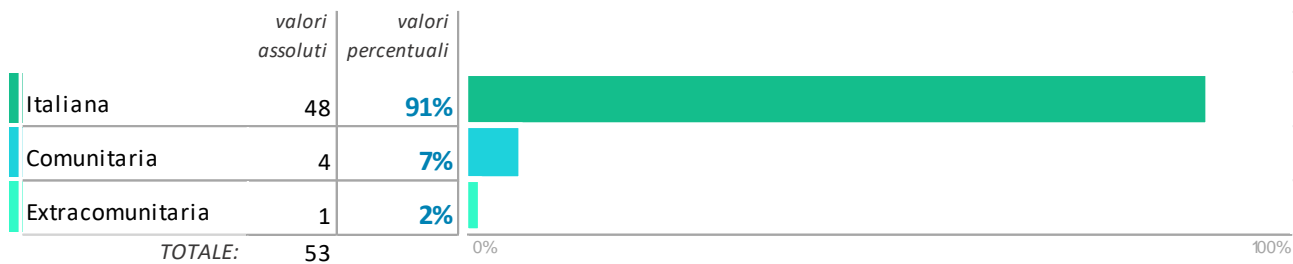
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione dei rispondenti al questionario è diviso in maniera equa per quanto riguarda il sesso, 27 sono i rispondenti uomini e 26 le rispondenti donne. La fascia di età più rappresentata è quella che va dai 56 ai 75 anni, con 25 persone su un totale di 53, segue vicinissima quella dai 31 ai 55 anni con 24 rispondenti. Il titolo di studio maggiormente rappresentato è quello del diploma posseduto da 34 persone su 53. Per quanto riguarda l'occupazione, 27 persone su 53 si dichiarano "occupato", 18 "pensionato", 7 "disoccupato". La nazionalità italiana è preponderante nel campione con 48 rispondenti su 53, 4 persone sono comunitarie ed 1 persona extracomunitaria.

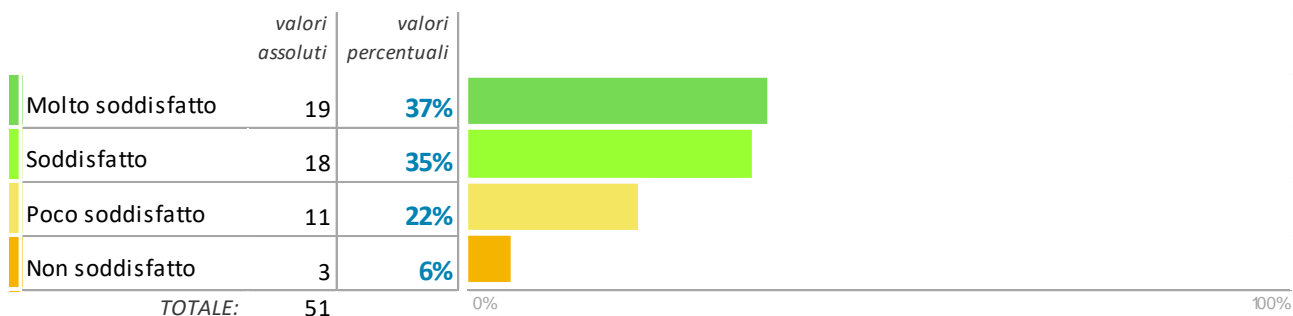
5. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: STRUTTURE RICETTIVE

L'ufficio oggetto di indagine si occupa degli adempimenti amministrativi necessari all'apertura delle strutture ricettive. I soggetti interessati sono tutti i cittadini che intendono avviare attività alberghiere o extralberghiere e lo fanno attraverso la presentazione online di SCIA mediante piattaforma SUAP. È prevista comunque a latere delle modalità online, la possibilità di prenotare un appuntamento in presenza e recarsi presso gli uffici competenti.

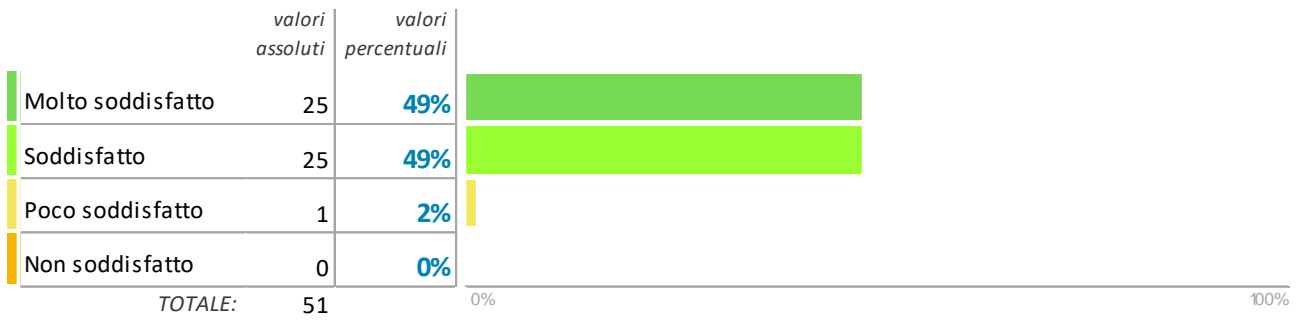
In totale sono stati compilati ed esaminati 51 questionari.

5.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

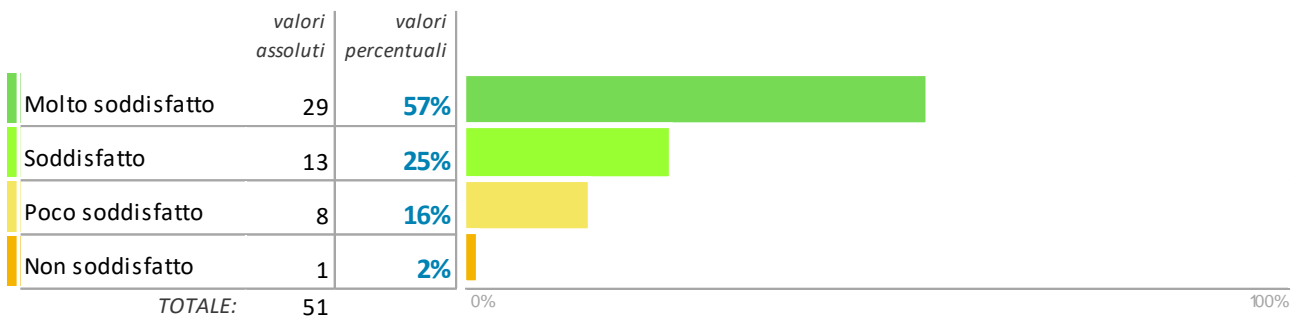
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



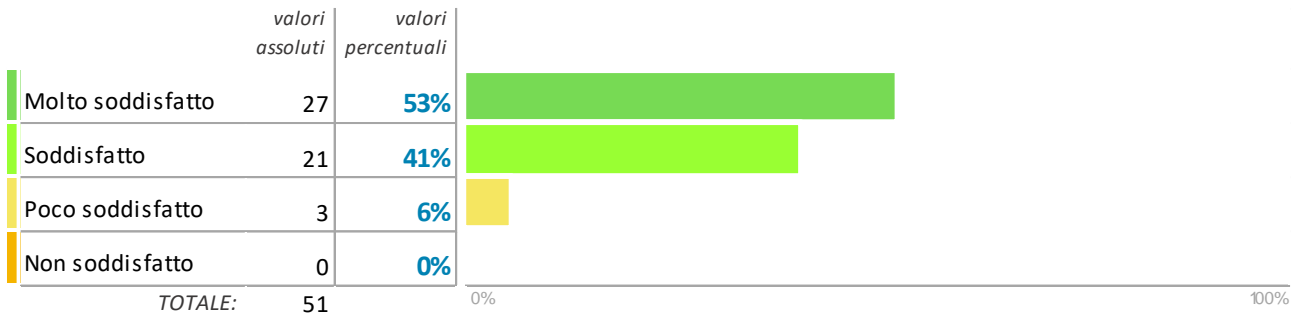
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



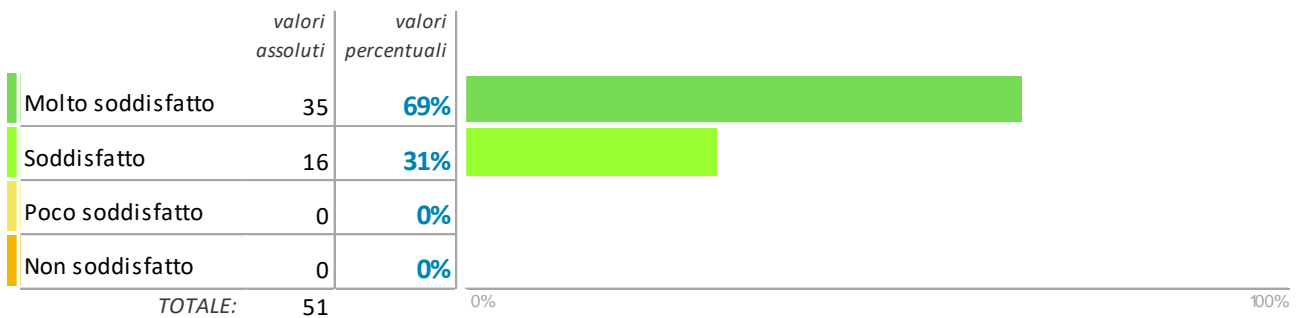
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



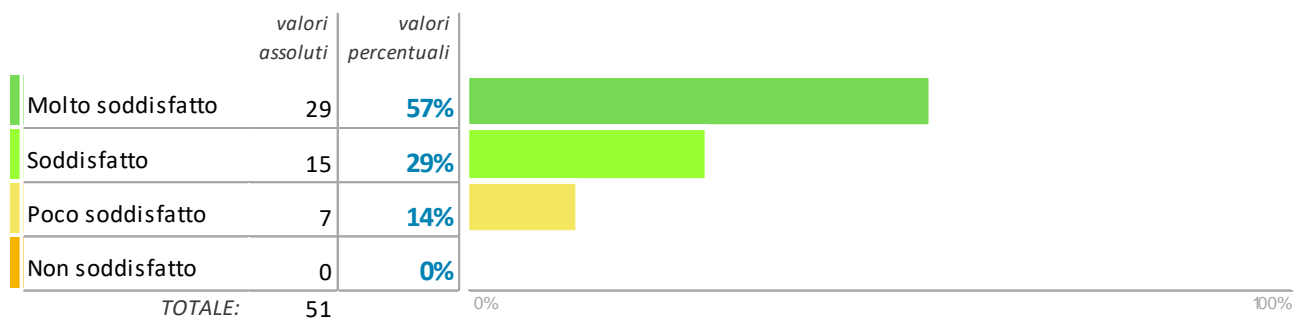
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



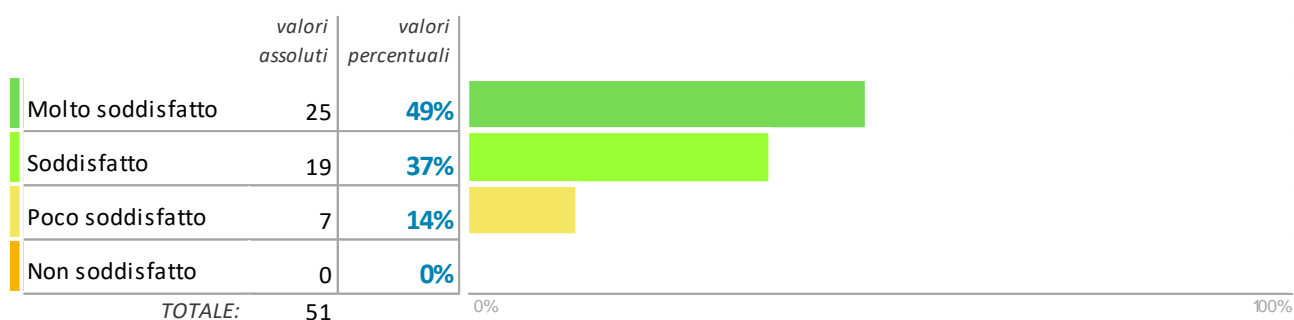
Affidabilità del servizio



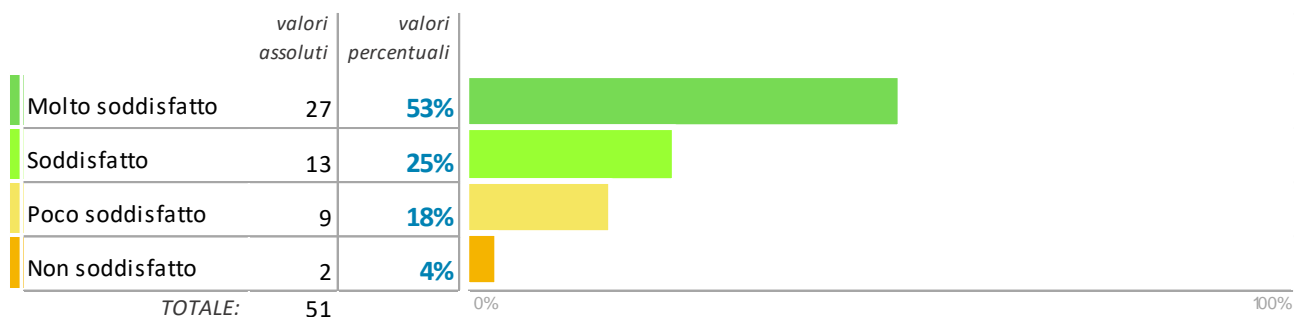
Tempo di attesa per richiedere il servizio



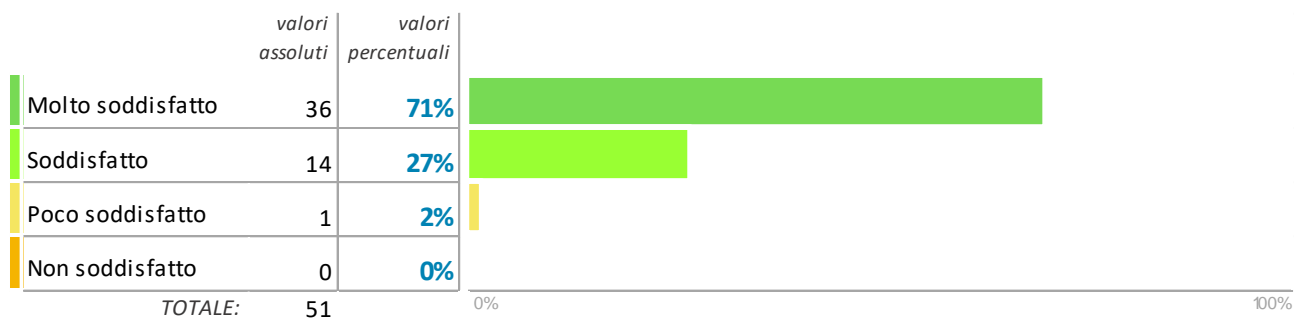
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



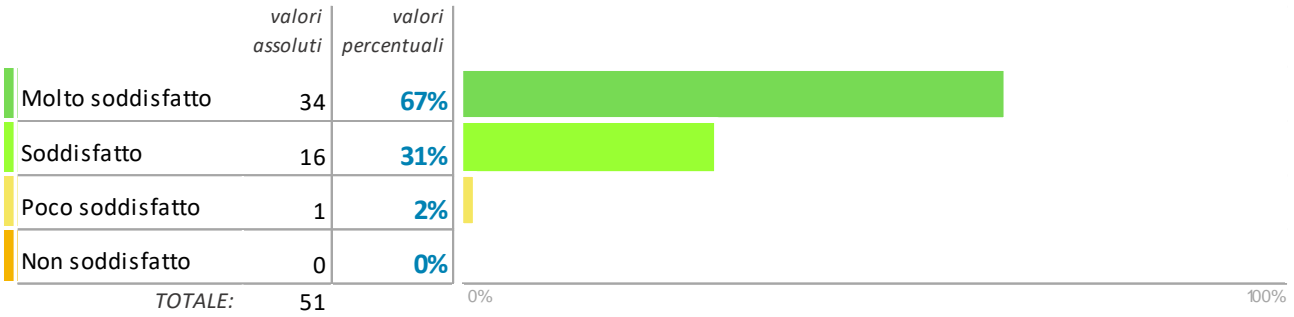
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



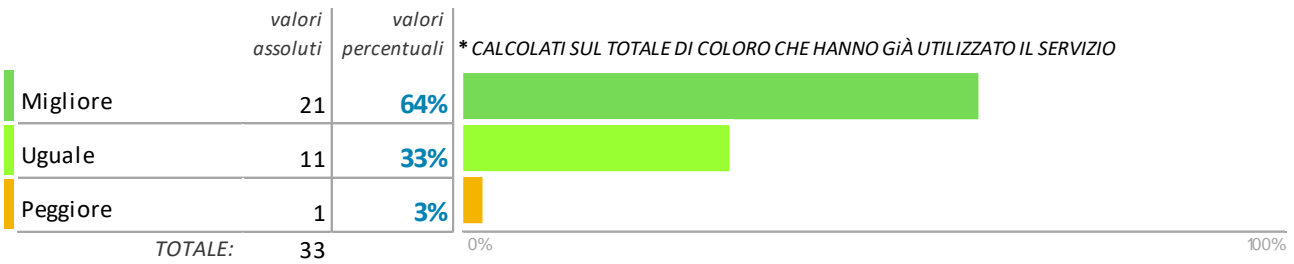
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



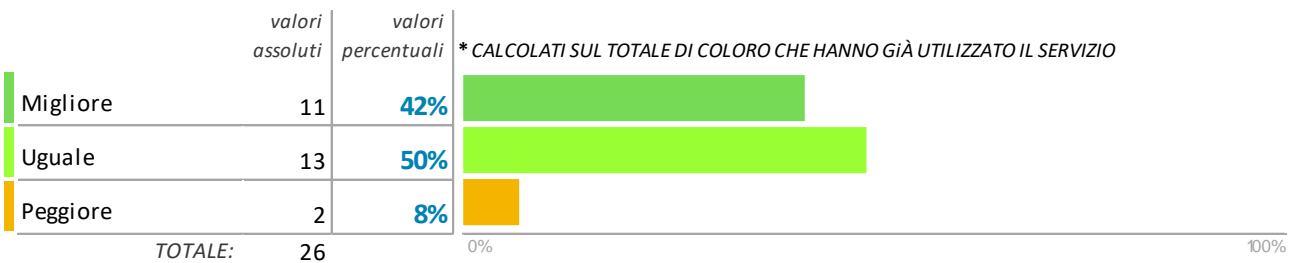
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



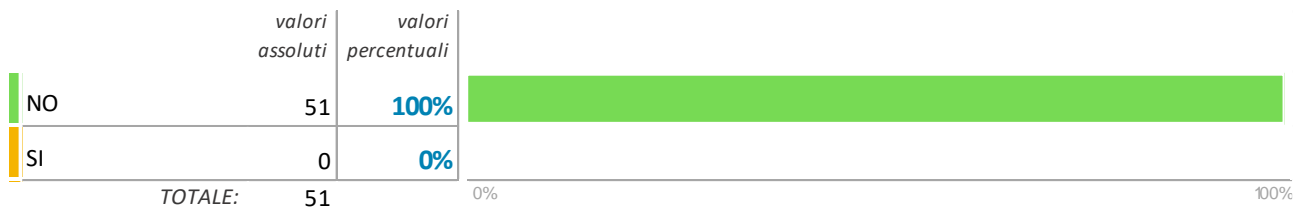
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



5.2.Sintesi esiti dell'indagine 2025

Il campione oggetto della presente rilevazione è composto da 51 questionari.

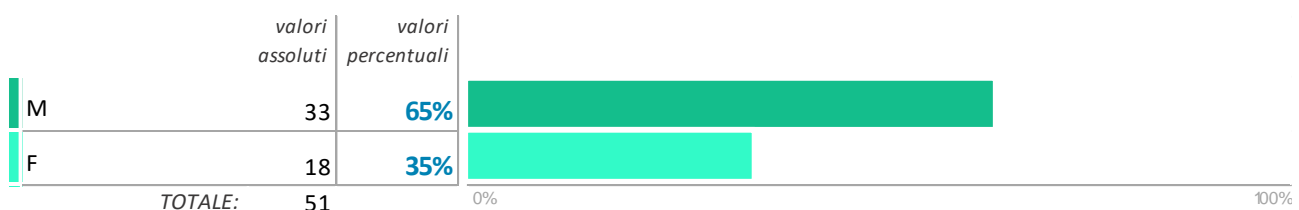
La prima dimensione indagata è quella dell'accessibilità attraverso la domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio". Alla presente il risultato ottenuto è molto soddisfacente, ben 29 cittadini su un totale di 51, si sono dichiarati "molto soddisfatto", 13 "soddisfatto", 8 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto".

I valori positivi rappresentano l'82% del campione considerato. La seconda dimensione indagata è quella della tempestività, tramite la domanda "tempo di attesa per richiedere il servizio". I risultati ottenuti sono i seguenti: 29 utenti su 51 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 15 "soddisfatto", 7 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto". Anche questa dimensione mostra ampio gradimento da parte dell'utenza. La terza area valutata è quella della trasparenza, rilevata tramite la domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio", cui 27 utenti su 51 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 21 si sono dichiarati "soddisfatto", 3 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto", così da confermare il trend positivo sin qui rilevato. L'ultima dimensione indagata è quella dell'efficacia, studiata attraverso la domanda "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative" da cui emergono i seguenti risultati, ben 34 utenti su un totale di 51 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 16 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto", nessuno "non soddisfatto". A conferma degli ottimi risultati ottenuti da questo servizio, si riporta il risultato ottenuto dalla domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio", alla quale la totalità degli utenti, 51 su 51 ha risposto "no".

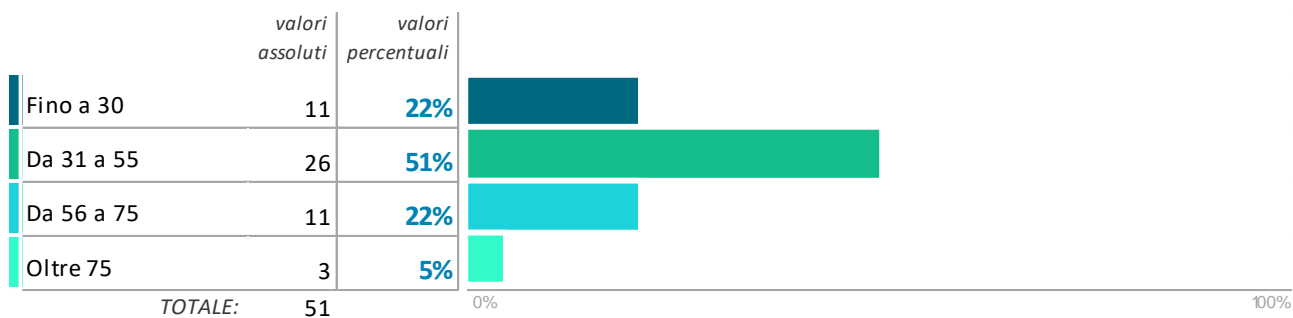
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

5.2.1. Analisi del campione degli intervistati

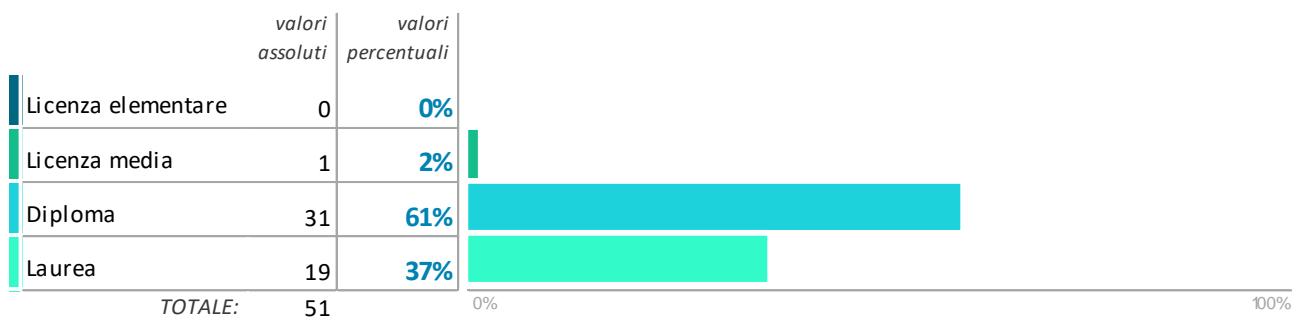
Sesso



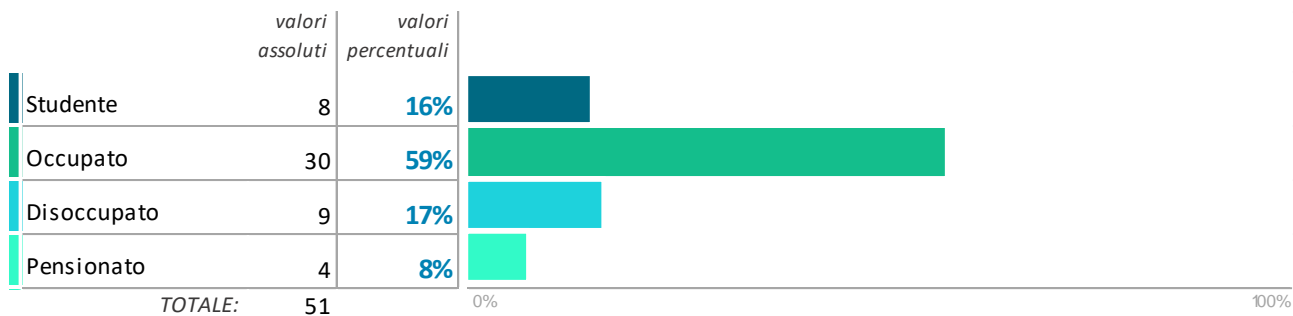
Età



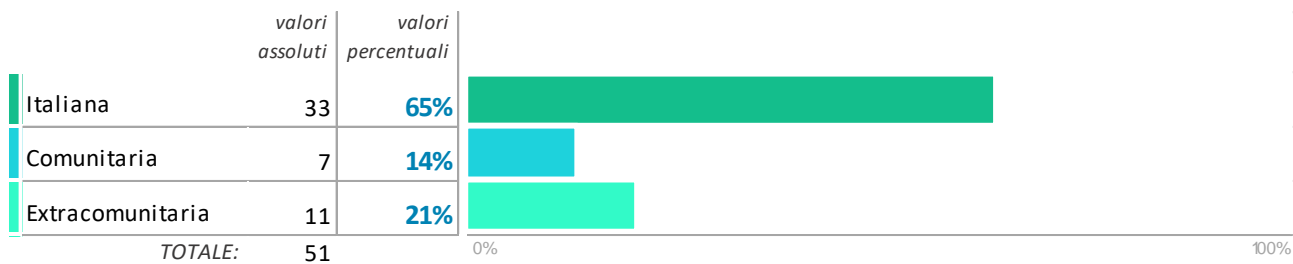
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



In merito al campione degli intervistati, 33 su 51 sono maschi ed i restanti 18 sono femmine. La fascia di età più rappresentata è quella che va dai 31 ai 55 che rappresenta la metà del campione, seguita a pari merito dalla fascia di età fino ai 30 e da quella dai 56 ai 75 anni.

Il titolo di studio maggiormente presente nel campione è il diploma con il 61%. Il 59% del campione si dichiara occupato, il 17% si dichiara disoccupato, il 16% studente.

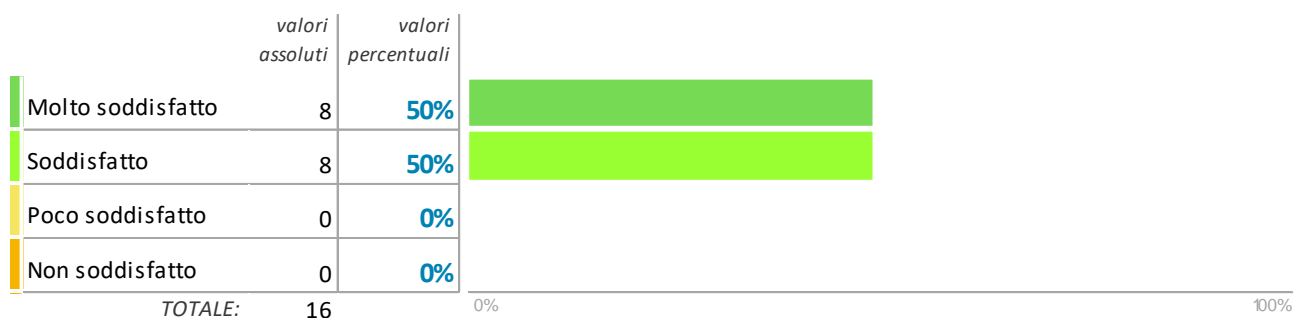
Il 65% del campione è di nazionalità italiana, il 21% extra-comunitario ed il 13% comunitario.

6. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: CONCESSIONE SALE GAZZOLI

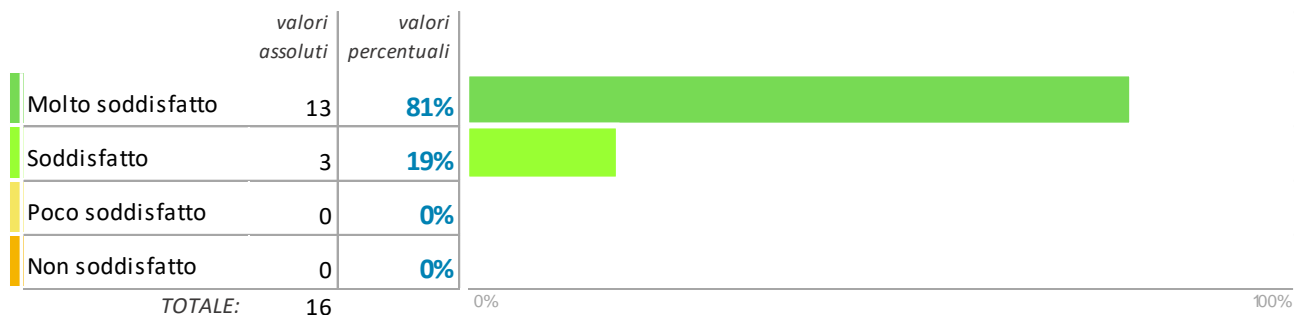
Dal questionario somministrato sono state eliminate ex ante le domande “chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio”, “facilità di accedere all'ufficio” e “assenza di barriere architettoniche”, poiché il servizio di prenotazione delle sale di Palazzo Gazzoli è fruibile esclusivamente online e pertanto le domande non sarebbero state pertinenti. Il numero dei rispondenti al questionario, pari a 16, è da considerarsi assolutamente rappresentativo, in quanto il totale dei fruitori del servizio nel periodo di rilevazione è stato complessivamente di 27, quasi esclusivamente rappresentati da associazioni che richiedono l'utilizzo delle sale più volte nel corso dell'anno.

6.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

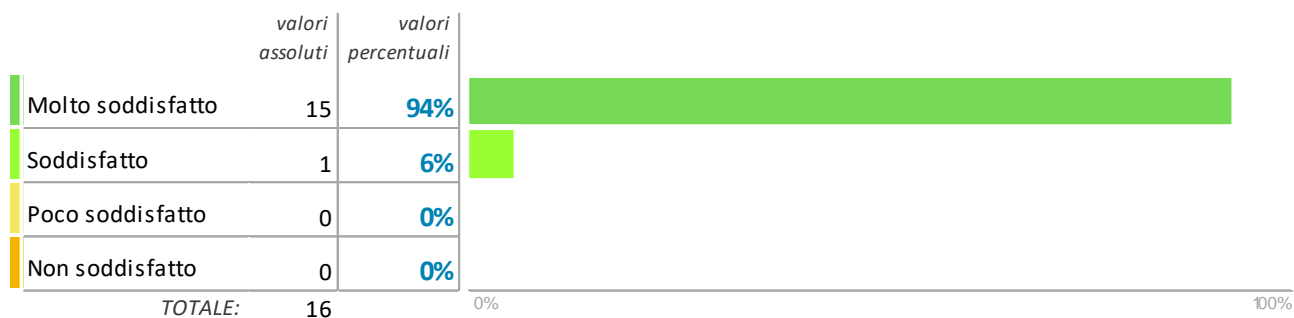
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



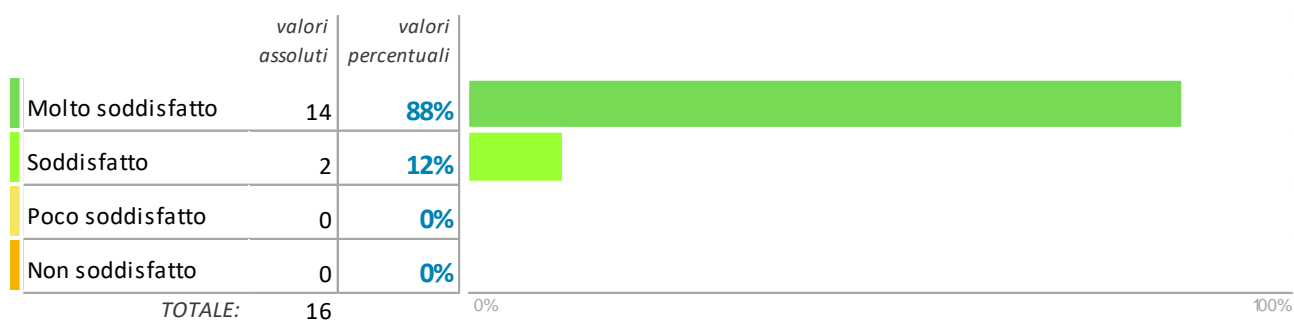
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



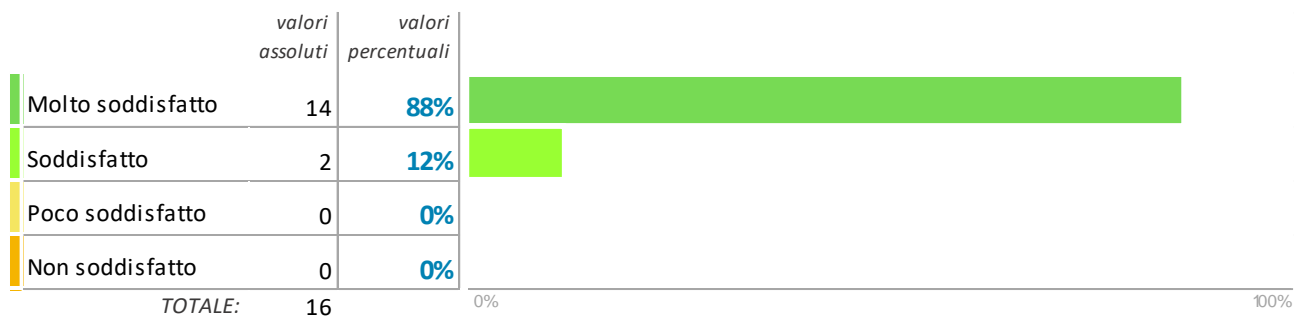
Affidabilità del servizio



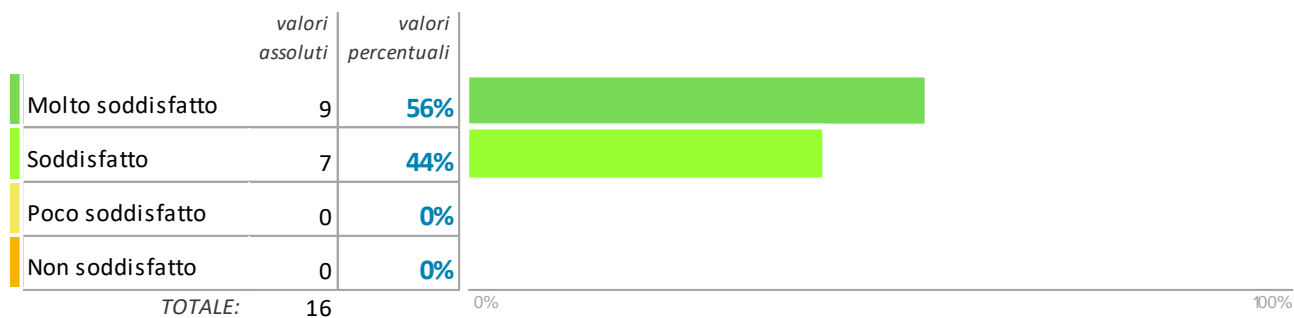
Tempo di attesa per richiedere il servizio



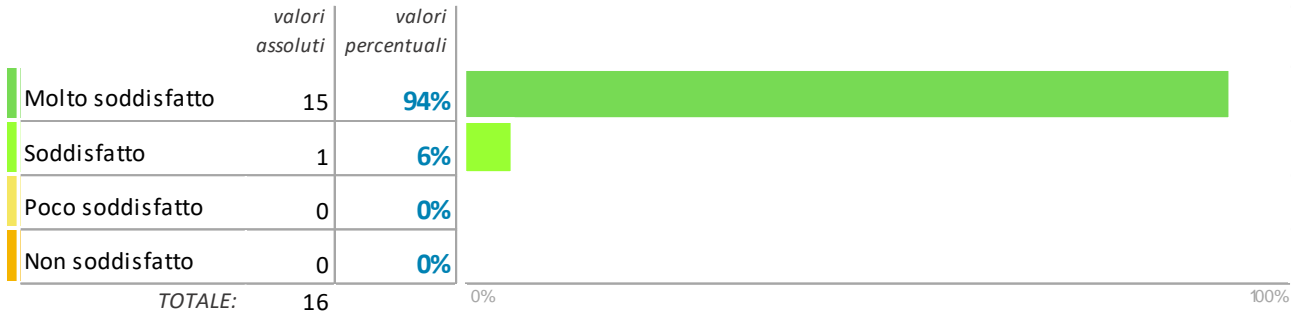
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



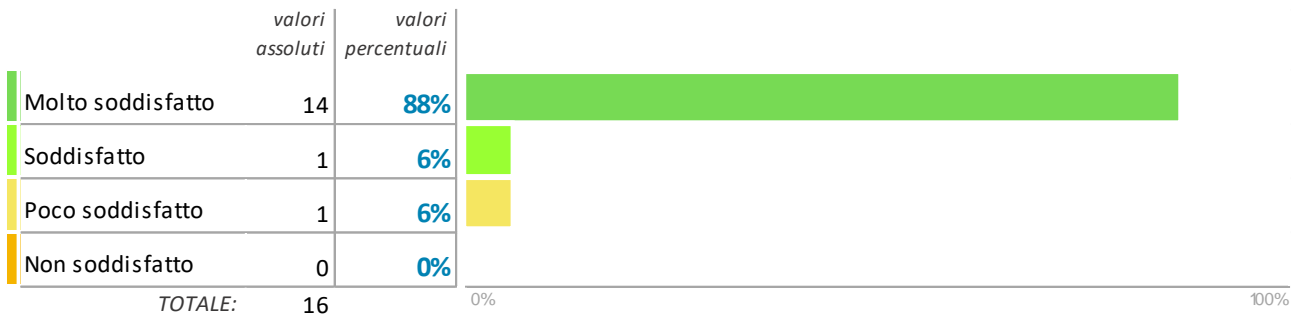
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



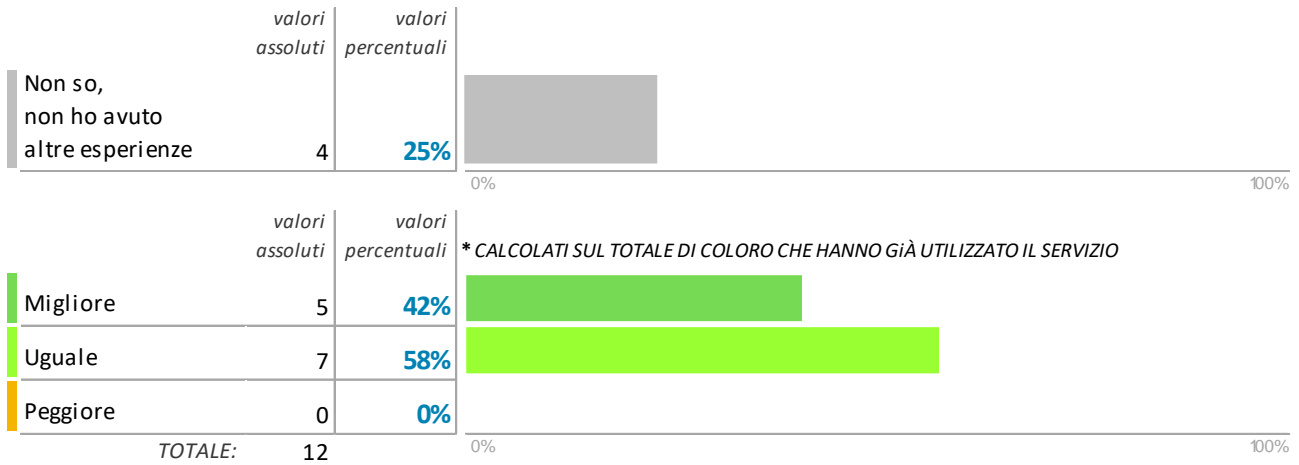
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



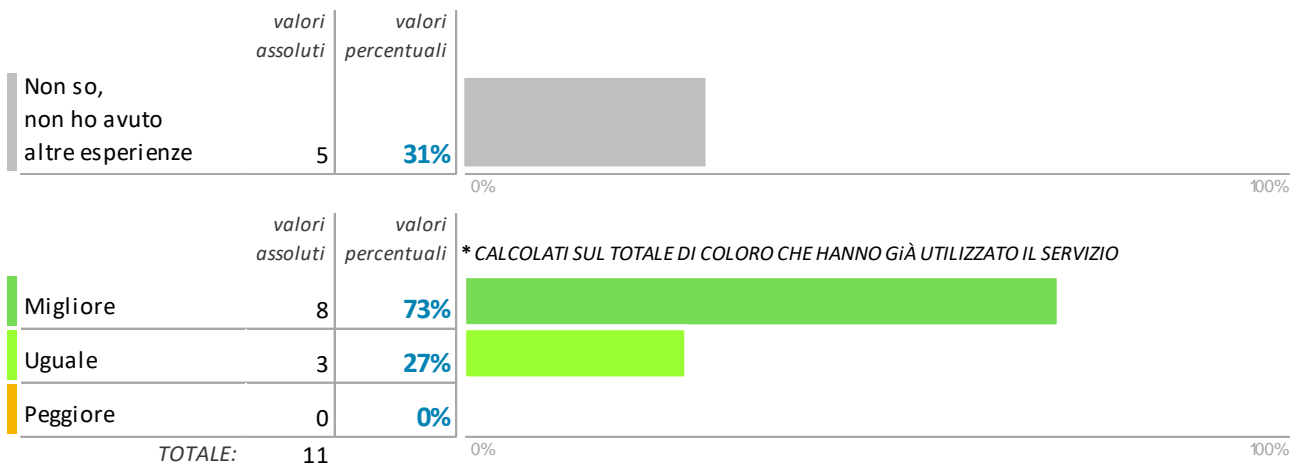
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



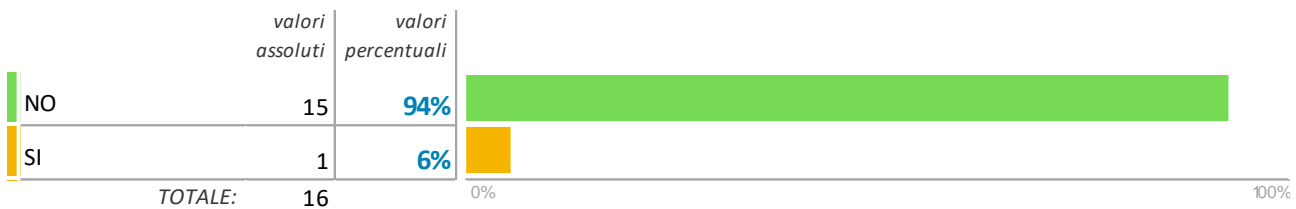
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

Va tutto bene

Insistere sul tornare all'ingresso principale della struttura. la scala attuale in uso è davvero brutta e indecorosa per un Auditorium di grande qualità.

6.2.Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima area osservata è quella dell'accessibilità, rilevata tramite la domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio", questa dimensione si è caratterizzata per l'esclusiva presenza di valutazioni positive, infatti 8 rispondenti su 16 si sono dichiarati "molto soddisfatto" ed i restanti 8 "soddisfatto". Per quanto attiene alla dimensione della tempestività, la risposta alla domanda "tempo per la conclusione del servizio richiesto" ha ottenuto un elevato grado di soddisfazione. Ben 14 rispondenti su 16 si sono dichiarati "molto soddisfatto", 2 "soddisfatto". La terza area rilevata è quella della trasparenza, studiata tramite la domanda "informazioni su come effettuare reclami/segnalazioni", per cui 9 rispondenti su 16 si sono dichiarati "molto soddisfatto" e i restanti 7 "soddisfatto". Anche in questa terza dimensione si rileva massima soddisfazione per il servizio.

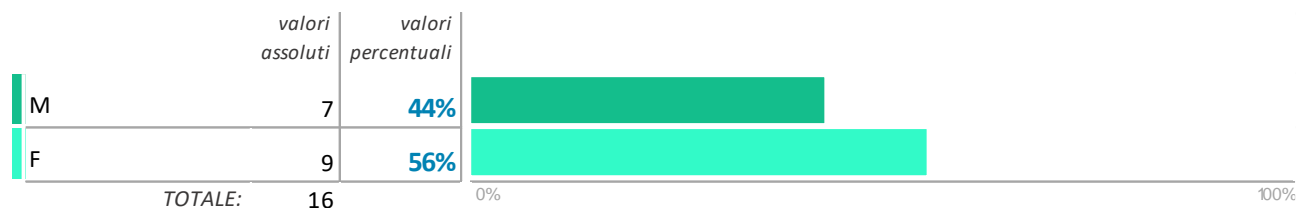
Ultima dimensione è l'efficacia, indagata con la domanda "cortesia, disponibilità, correttezza del personale". Il 94% del campione, cioè 15 su 16 ha espresso la valutazione "molto soddisfatto", il restante soggetto si è dichiarato "soddisfatto".

Alla domanda circa l'affidabilità del servizio, 15 rispondenti su 16 si sono dichiarati "molto soddisfatto", il restante soggetto "soddisfatto".

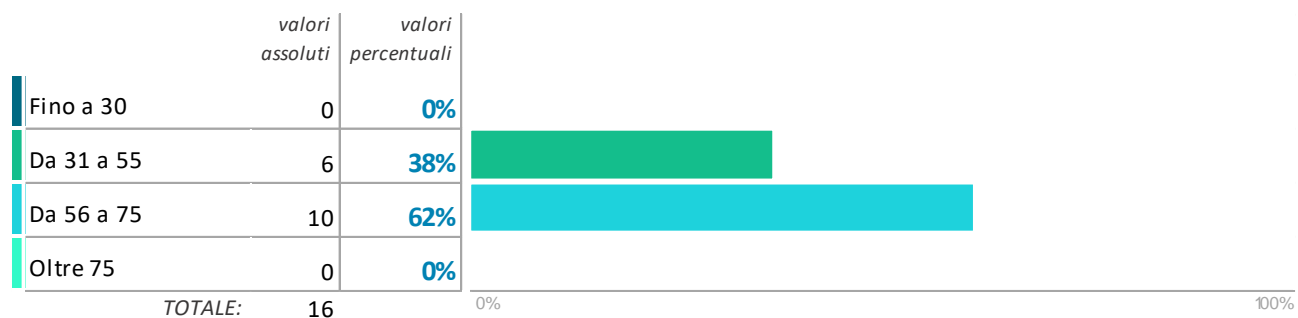
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

6.2.1. Analisi del campione degli intervistati

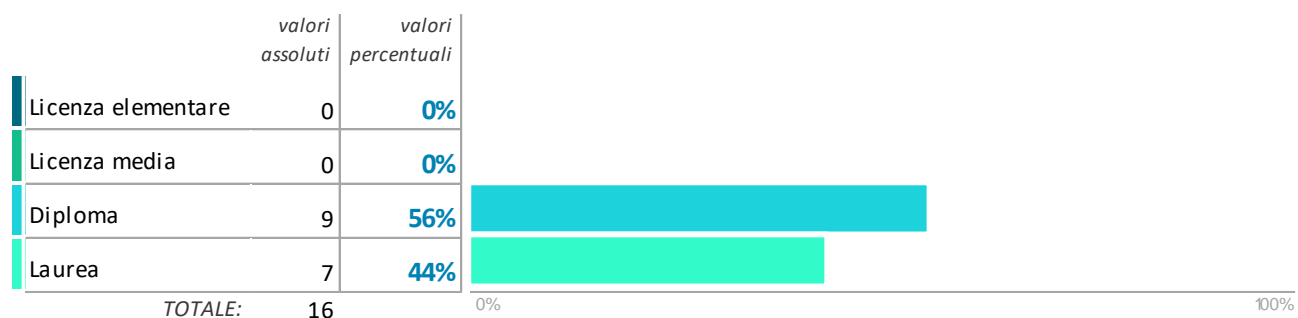
Sesso



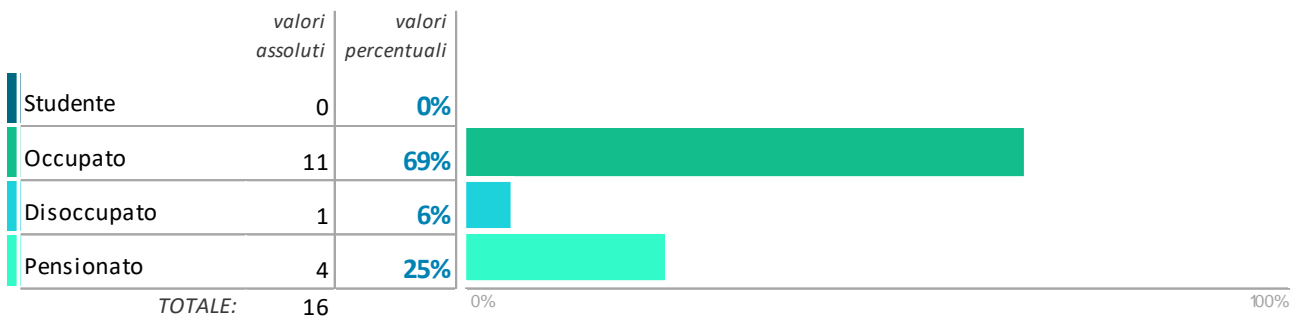
Età



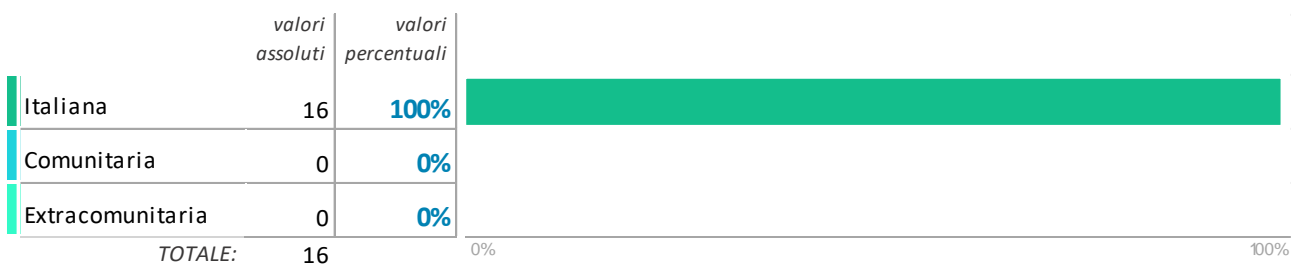
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



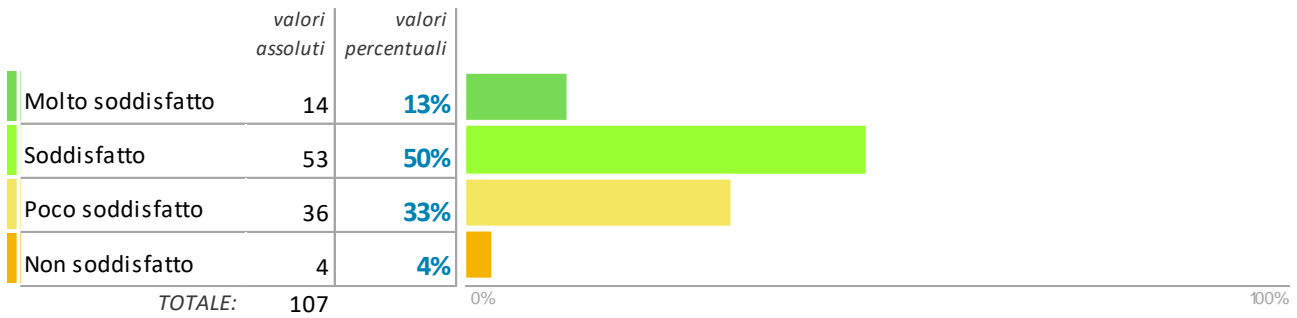
Dall'analisi del campione degli intervistati rileviamo che 7 utenti sono di sesso maschile e 9 di sesso femminile, la fascia di età maggiormente rappresentata è quella che va da 56 a 75 anni, seguita dalla fascia di età di 31/55 anni. Il titolo di studio maggiormente presente è quello del diploma, 9 su 16 seguito dalla laurea, 7 su 16. Il 69% del campione risulta occupato ed il 25% risulta pensionato. Per la nazionalità abbiamo il 100% del campione che risulta italiano.

7. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZI DI STATO CIVILE

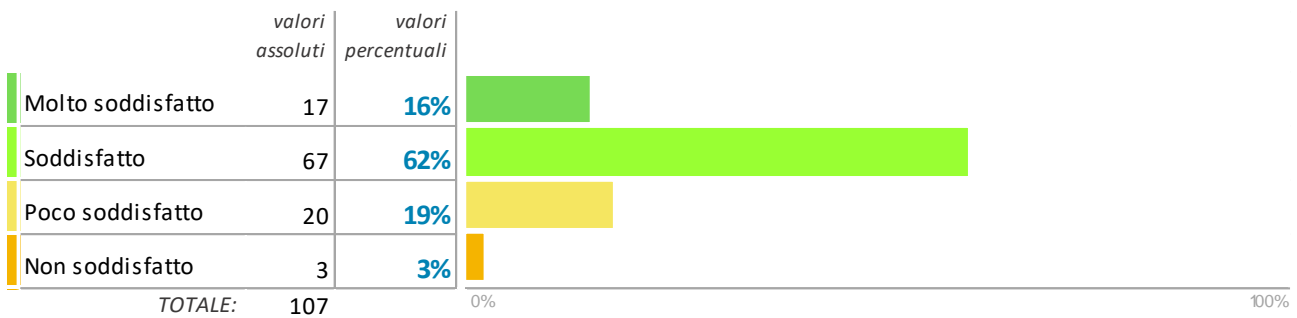
L'Ufficio di stato civile si occupa della tenuta dei registri di stato civile e della registrazione degli atti e dei fatti giuridici che modificano lo status dei cittadini, in particolare registra nascite, matrimoni, unioni civili, morte, divorzio, adozione, ecc. ed emette, a richiesta del cittadino, le relative certificazioni (atti di stato civile). Inoltre si occupa del progetto donazione organi e della raccolta delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT). Il Comune, da novembre 2025, ha attivato la redazione degli atti di stato civile in modalità esclusivamente digitale, grazie all'adesione all'archivio nazionale informatizzato dei registri dello stato civile (ANSC), la piattaforma unica e centralizzata gestita dal Ministero dell'Interno. I questionari raccolti ed esaminati sono stati 107.

7.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

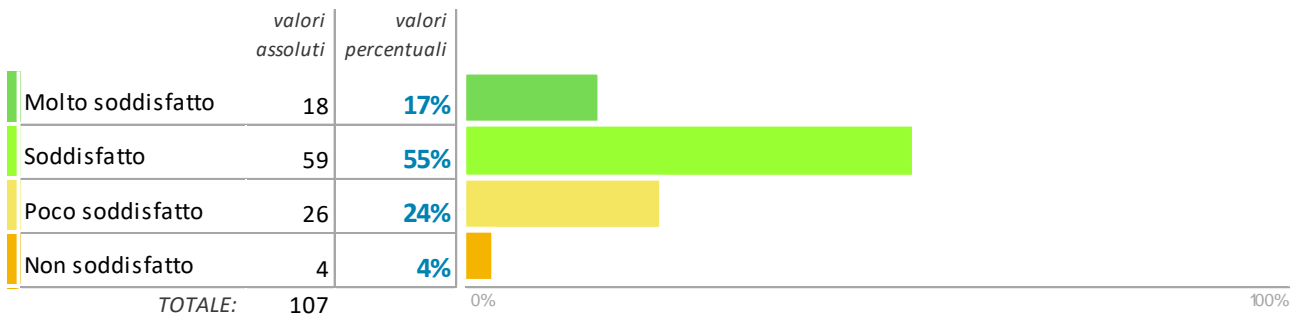
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



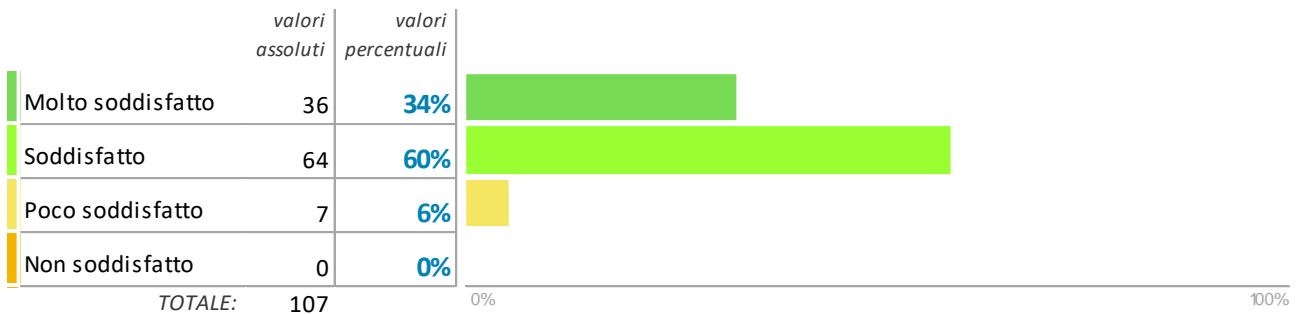
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



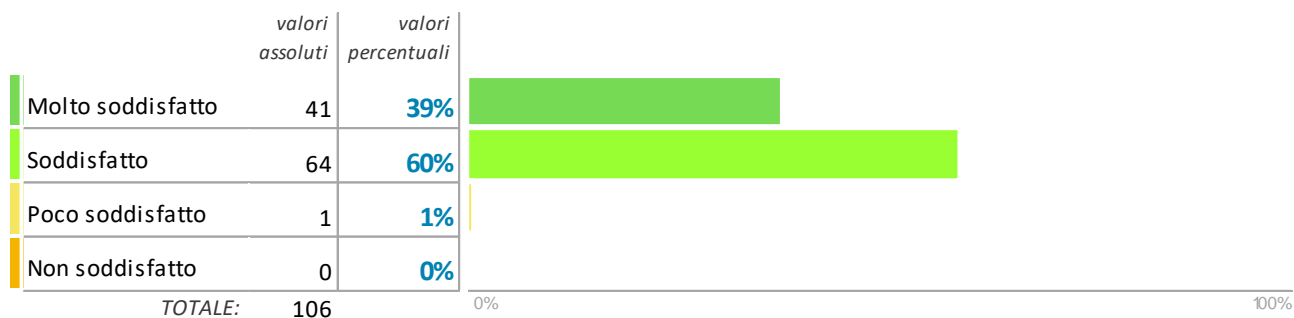
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



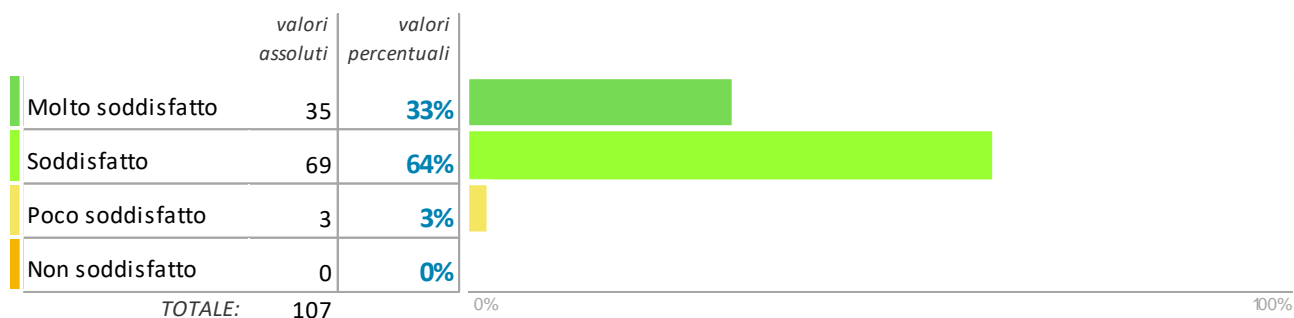
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



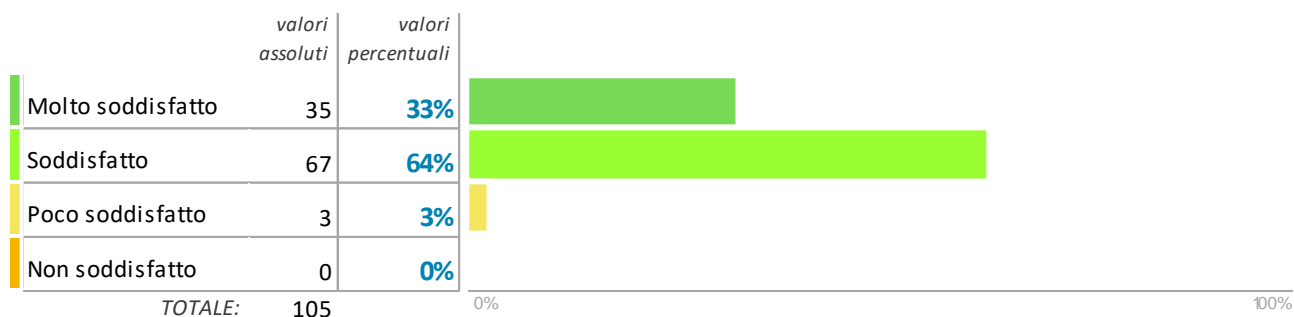
Affidabilità del servizio



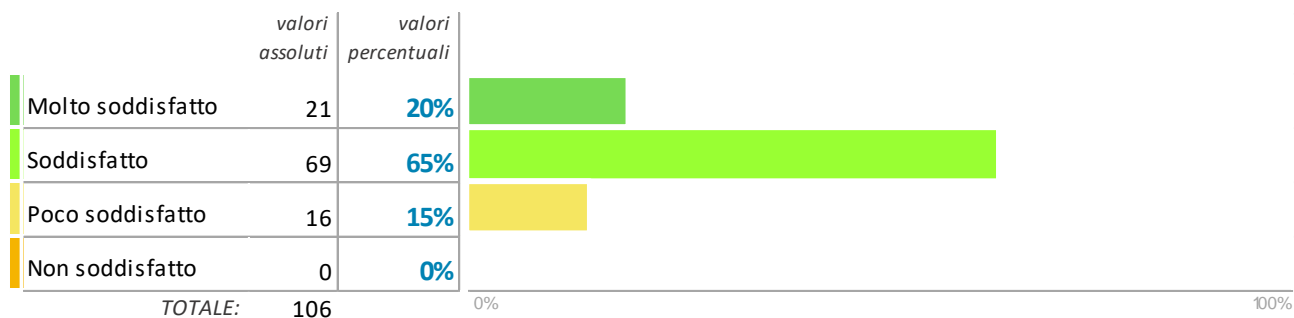
Tempo di attesa per richiedere il servizio



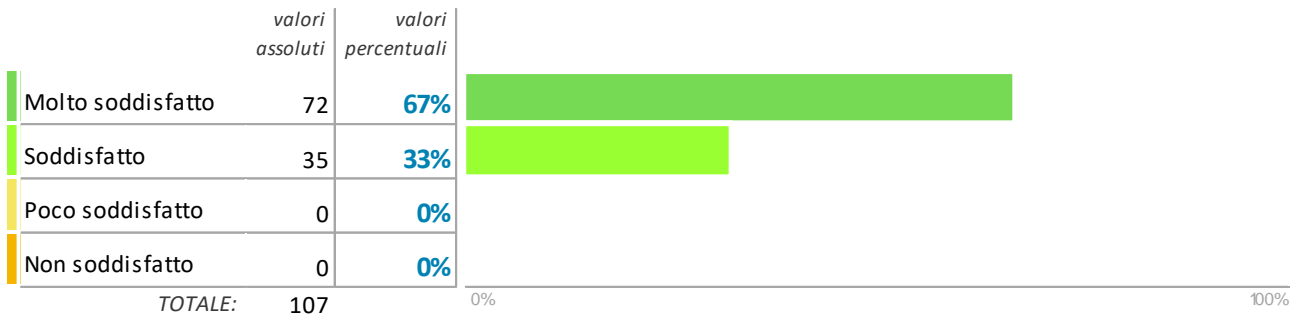
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



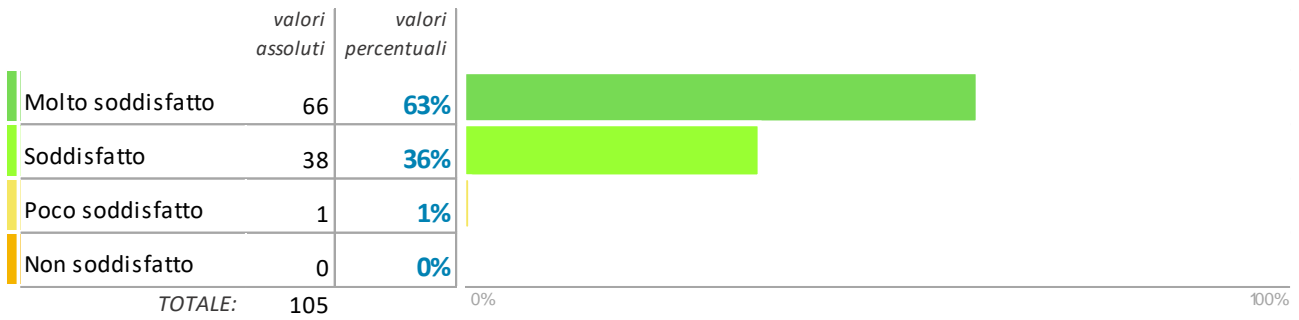
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



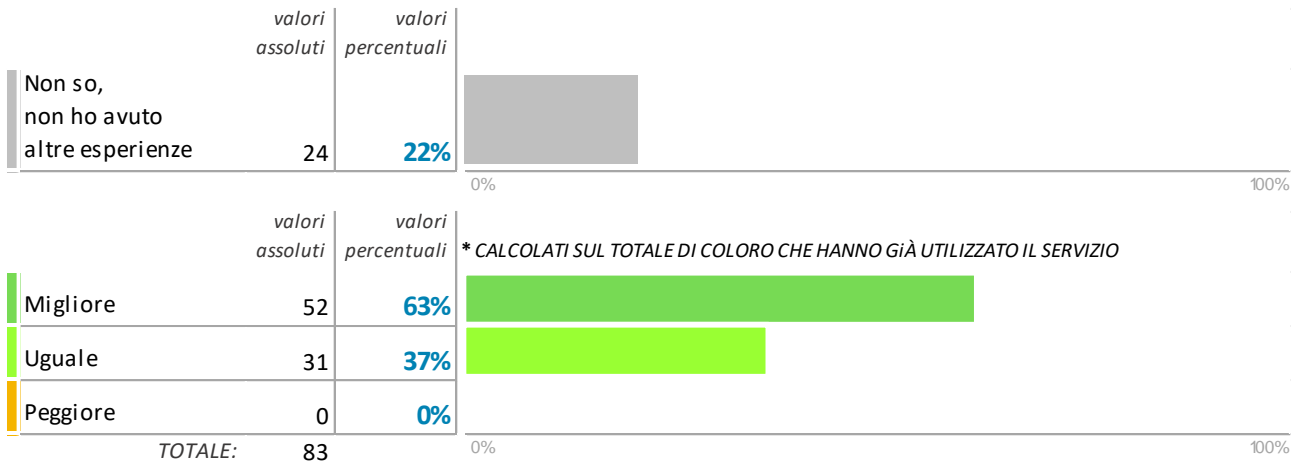
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



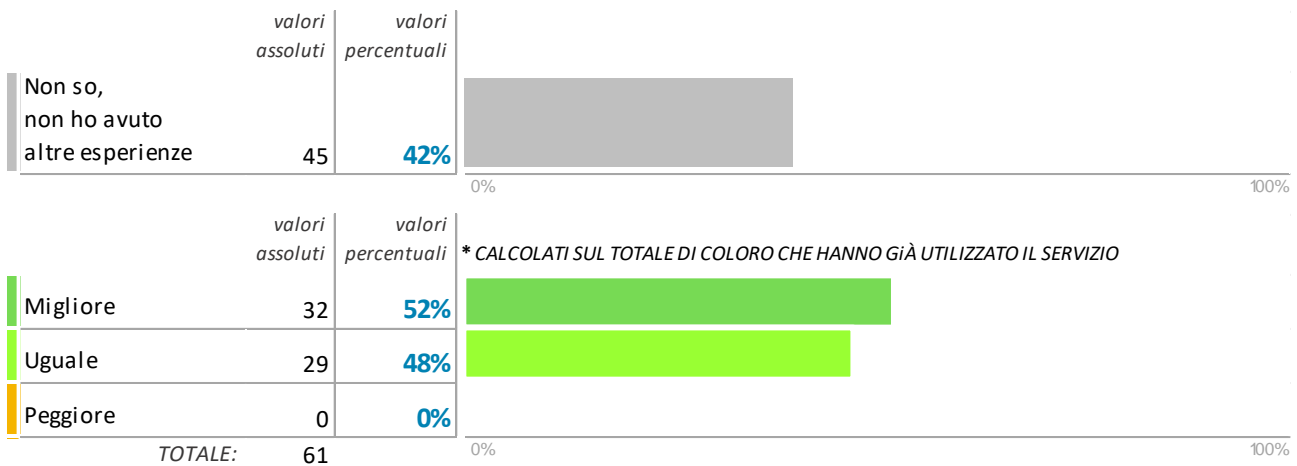
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



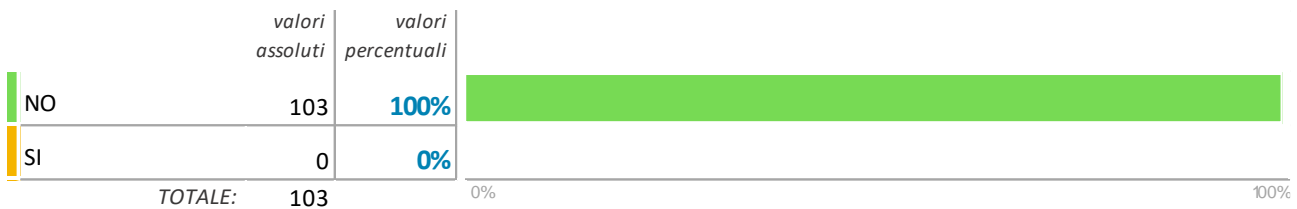
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



7.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima dimensione indagata è quella dell'accessibilità valutata attraverso la domanda "facilità di accedere all'ufficio ed assenza di barriere architettoniche", su un totale di 107 cittadini che hanno partecipato all'indagine, 17 si sono dichiarati molto soddisfatti, 67 "soddisfatto", 20 "poco soddisfatto" e 3 "non soddisfatto".

Segue l'analisi dell'area della tempestività. È stata valutata la domanda "tempo di attesa per richiedere il servizio". Su un campione totale di 107 cittadini rispondenti, 35 persone si sono dichiarate "molto soddisfatto", 69 "soddisfatto", 3 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". La dimensione della tempestività ha prodotto esiti ampiamente positivi.

La valutazione della dimensione della trasparenza è avvenuta tramite la domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica, tempi, procedura-costi, etc.)". Anche questa dimensione presenta risultati ampiamente positivi. Su un campione di 107 cittadini, si sono espressi 36 cittadini con "molto soddisfatto", 64 "soddisfatto", 7 "poco soddisfatto" e nessuno "non soddisfatto".

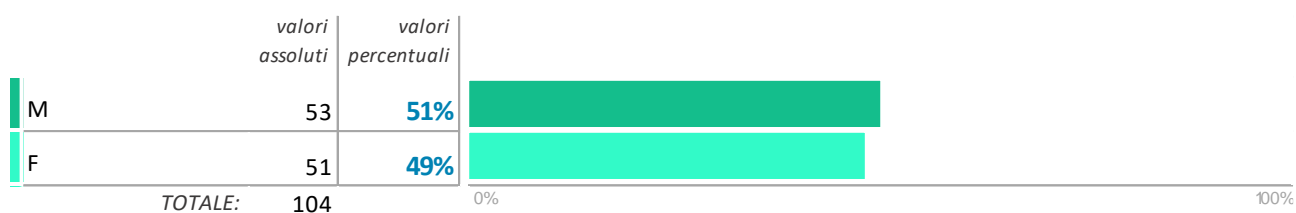
L'ultima dimensione indagata, la trasparenza, ha visto anch'essa risultati molto positivi dalle risposte alla domanda "cortesia, disponibilità, correttezza del personale". Sul totale del campione di 107 partecipanti al questionario, il 100% ha espresso valutazioni ampiamente positive, nello specifico si sono registrati 72 "molto soddisfatto" e 35 "soddisfatto". A conferma di quanto sotto riportato, alla domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio", l'intero campione dei rispondenti ha risposto "no". Rispetto alla valutazione dell'esperienza del servizio rispetto al passato, il servizio è stato giudicato dal campione di 83

cittadini che avevano già utilizzato il servizio come “migliore” da 52 persone e 31 lo hanno ritenuto “uguale”. Nessuno lo ha valutato “peggiore” rispetto al passato.

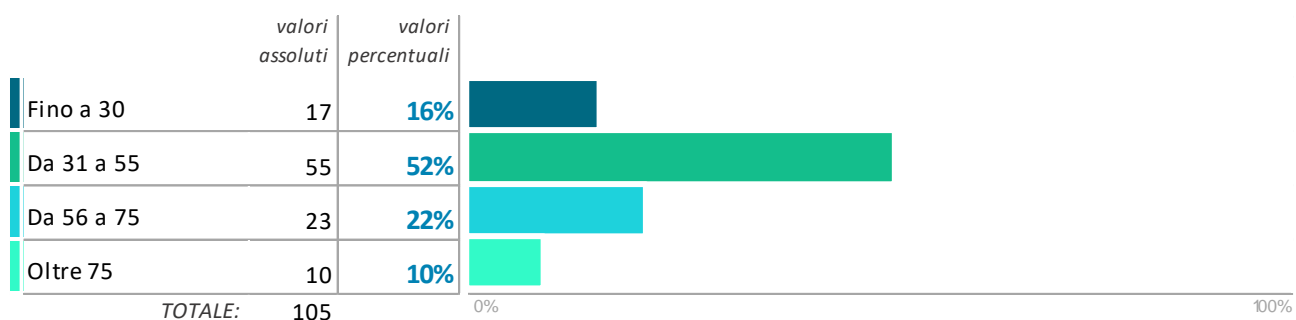
Si rimanda all’Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell’Ente.

7.2.1. Analisi del campione degli intervistati

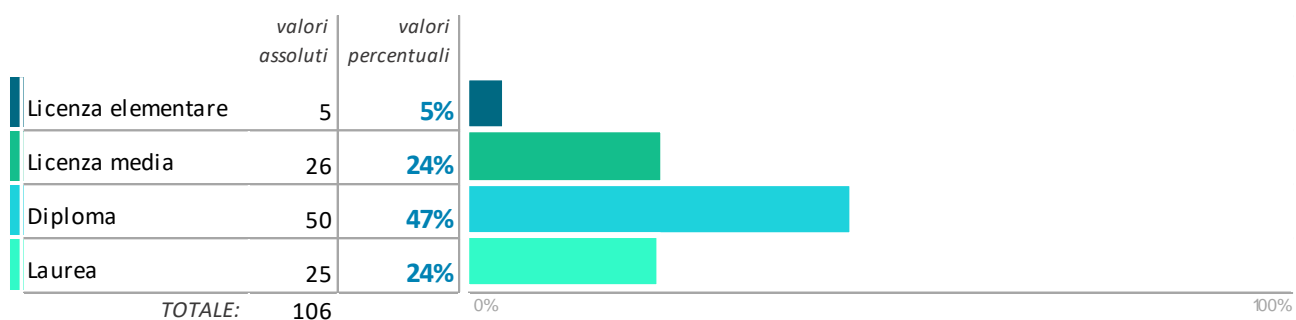
Sesso



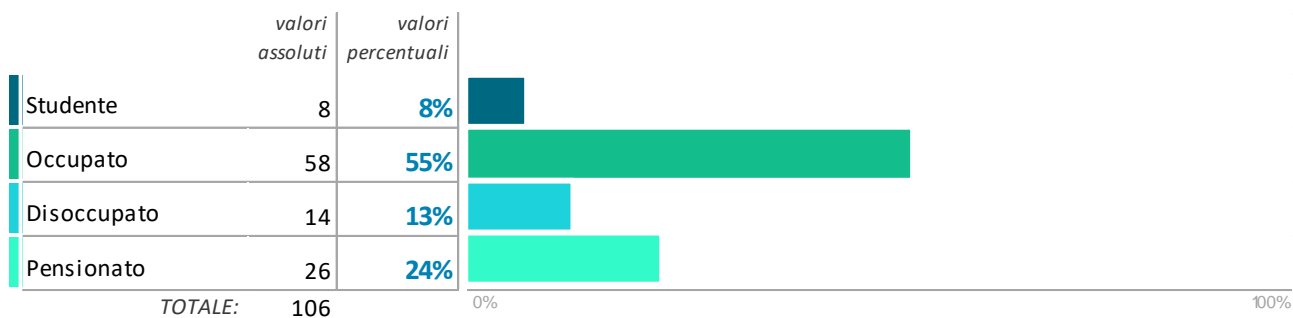
Età



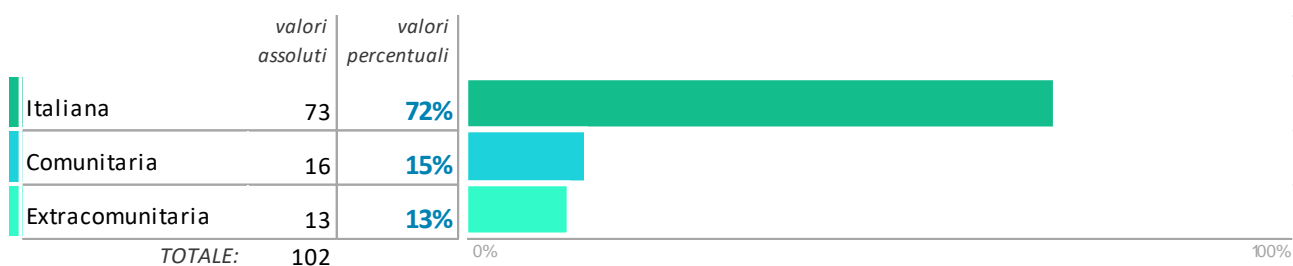
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione è rappresentato in maniera equa da entrambi i generi. La fascia di età più rappresentata nel campione è quella che va dai 31 ai 55 anni con il 52% del campione. Segue la fascia dai 56 ai 75 con il 22%. Il titolo di studio più rappresentato nel campione è quello del diploma, con il 47%. Seguono con pari percentuali la licenza media e la laurea. Il 55% dei rispondenti risulta occupato, il 24% pensionato, il 13% disoccupato. Il 72% del campione è di nazionalità italiana, il 15% comunitaria, il 13% extra-comunitaria.

8. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: PROGETTO LUDOPATIA "FATE IL NOSTRO GIOCO"

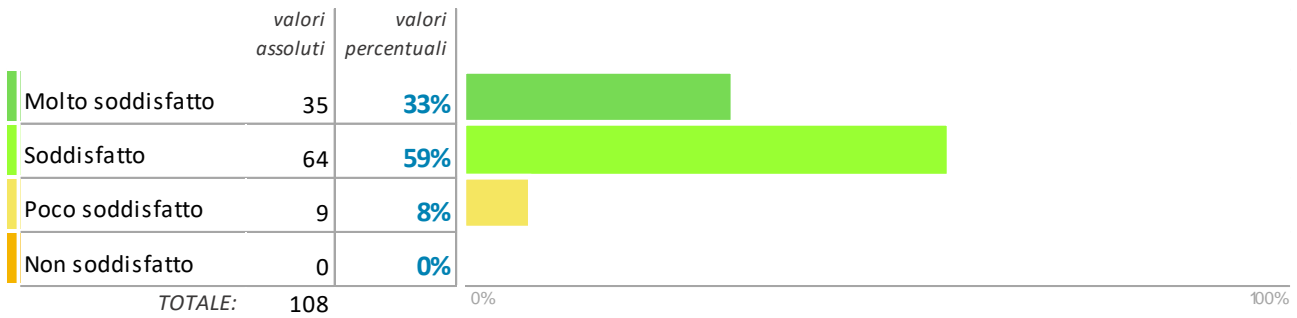
Nel caso specifico, i risultati dell'indagine di seguito presentati si riferiscono non ad un servizio ma ad un progetto elaborato nell'ambito della programmazione della Direzione Welfare.

Il progetto, altamente specialistico, ha come target un gruppo ristretto di cittadini/utenti, con vissuti collegati alle dipendenze, che utilizzano i servizi sanitari della locale Azienda Usi per i disturbi correlati alla ludopatia. Proprio in considerazione dell'oggetto dell'indagine la Direzione Welfare ha inserito una domanda aggiuntiva nel questionario di rilevazione avente come oggetto "gradimento del servizio" mentre occorre rilevare che alcuni quesiti non sono particolarmente pertinenti rispetto all'iniziativa indagata.

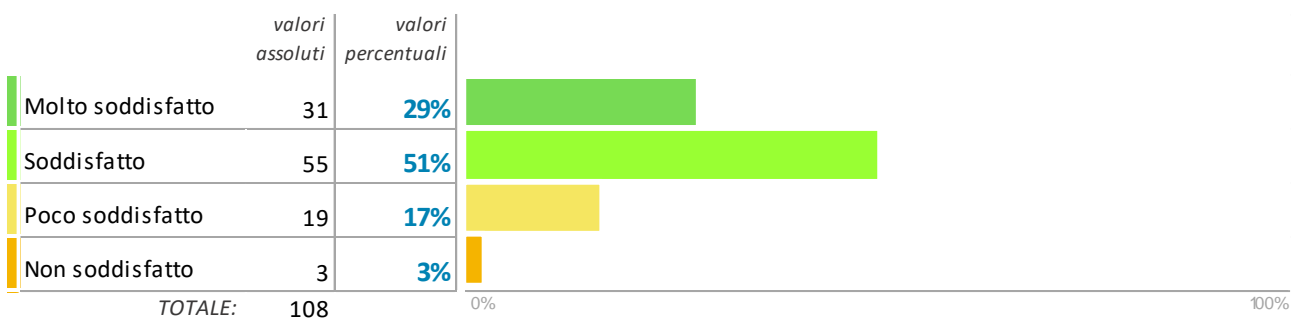
Nel complesso sono stati raccolti ed esaminati 108 questionari.

8.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

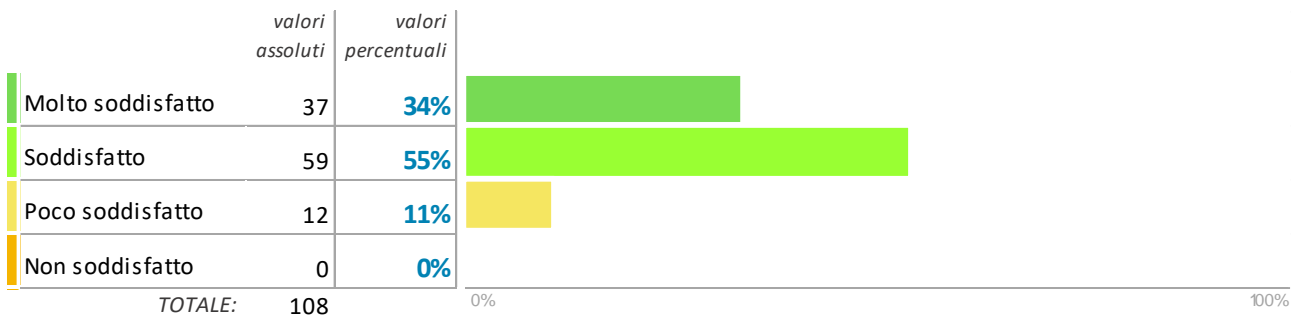
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



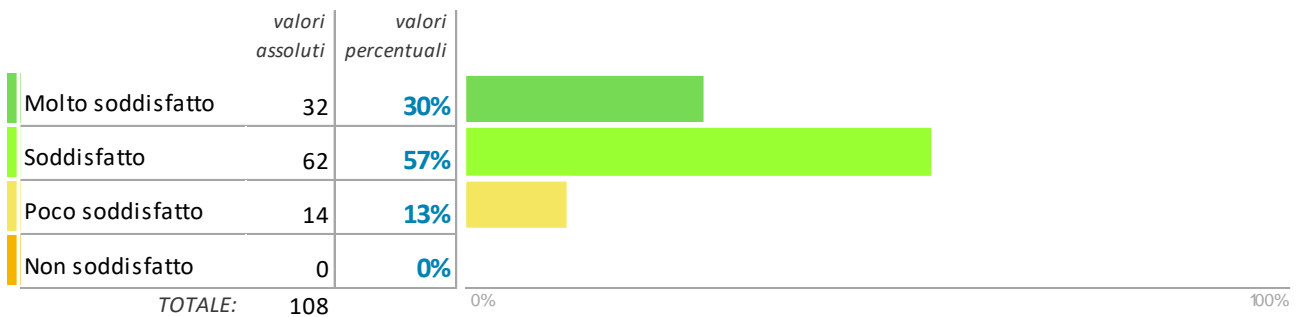
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



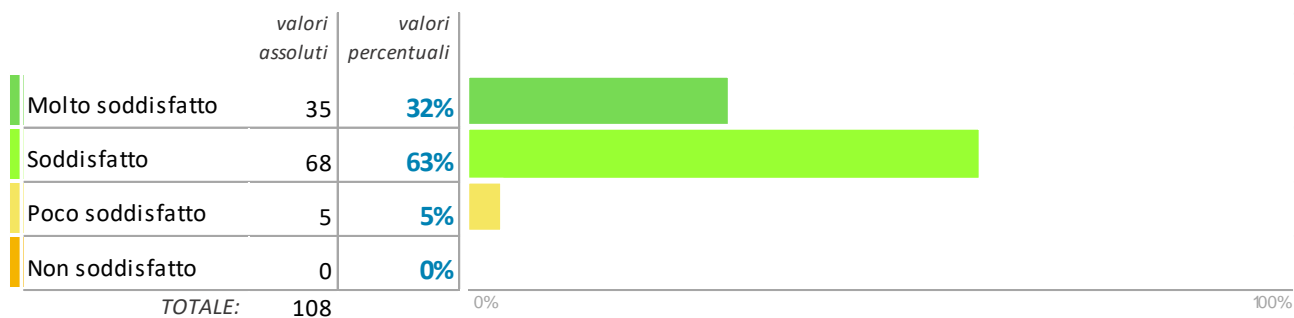
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



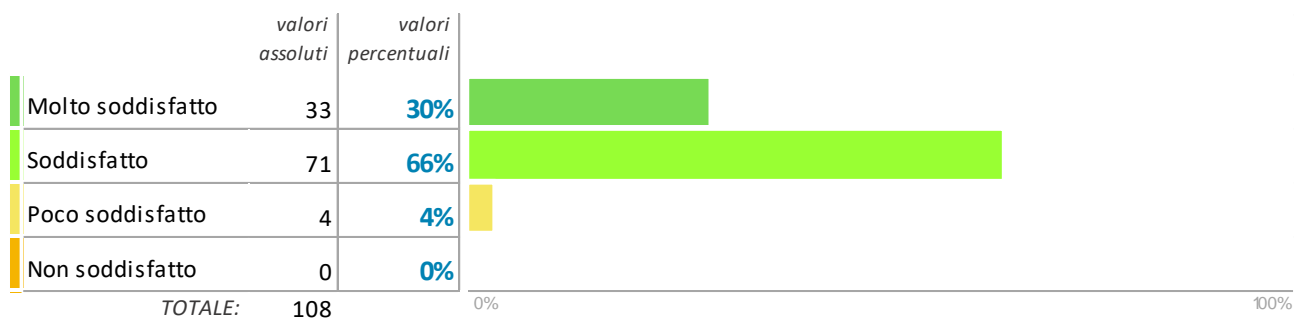
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



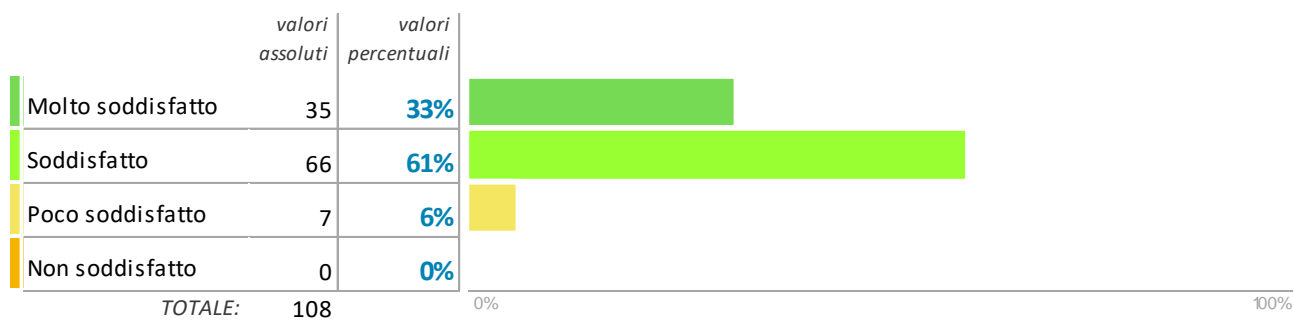
Affidabilità del servizio



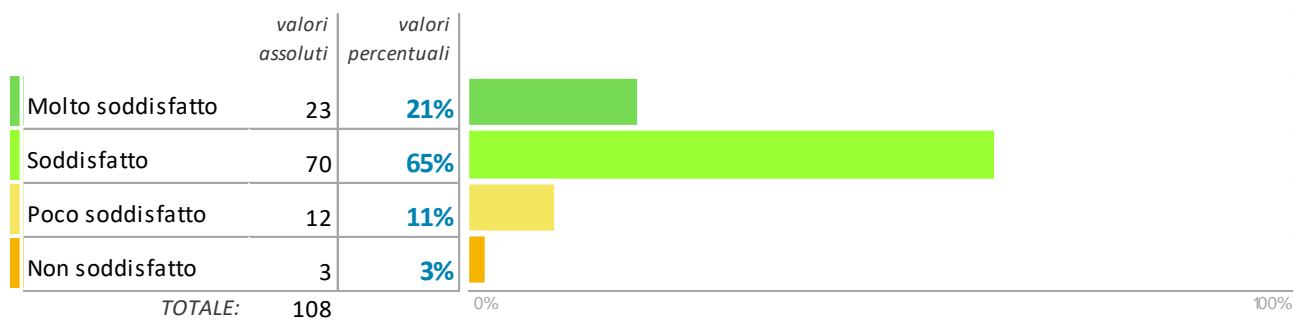
Tempo di attesa per richiedere il servizio



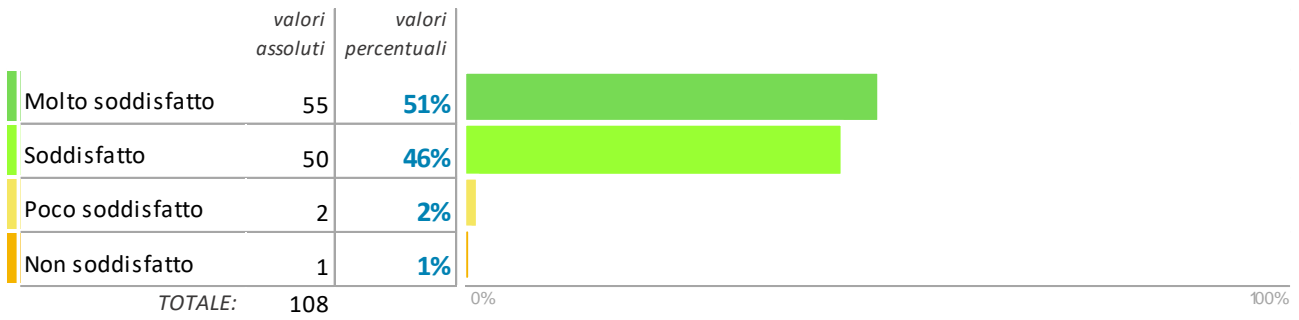
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



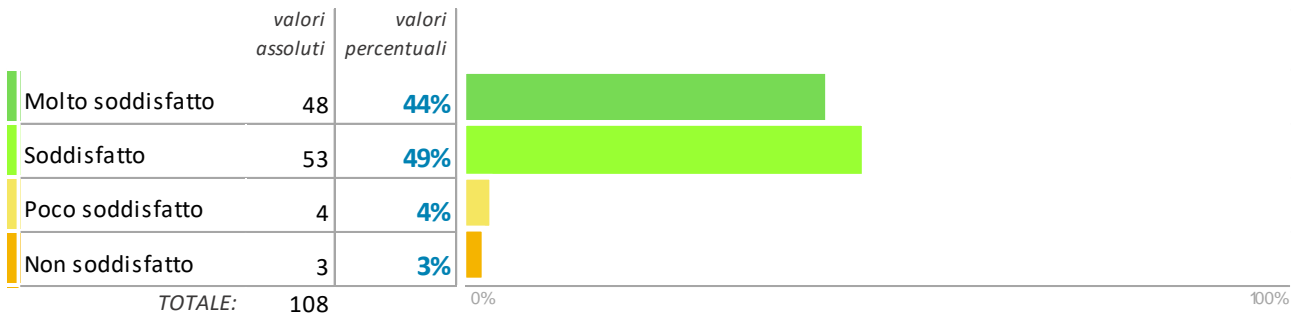
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



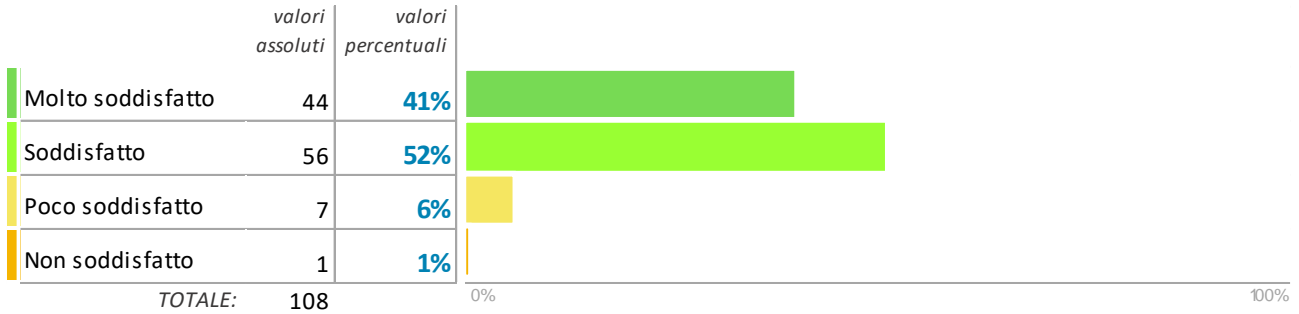
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



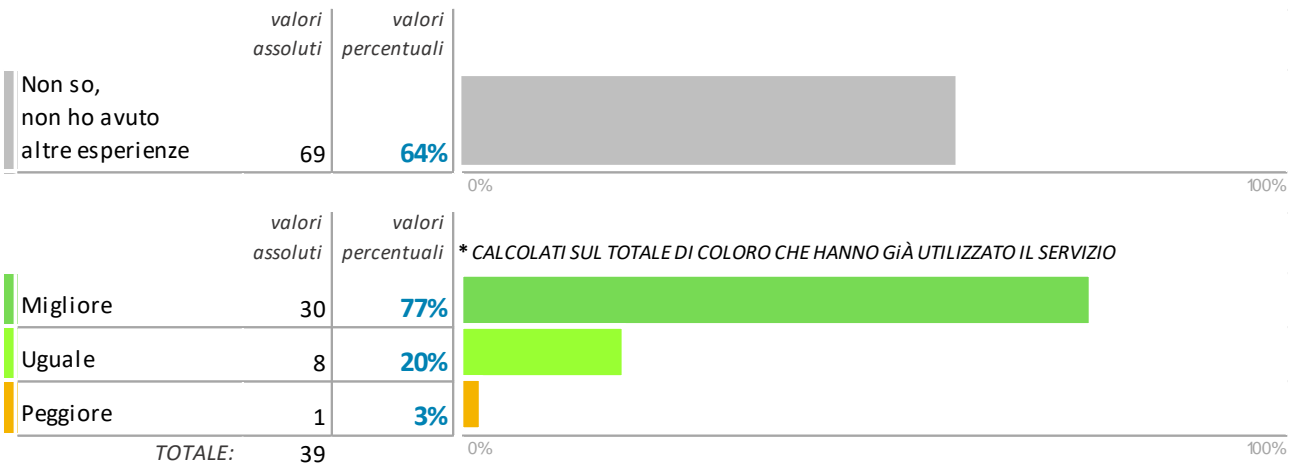
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



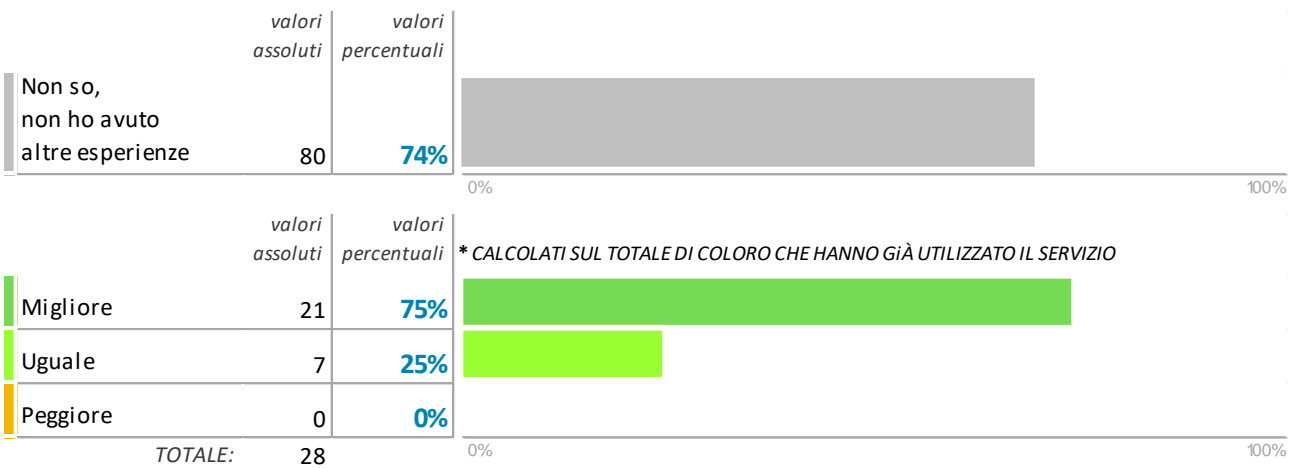
Gradimento del servizio



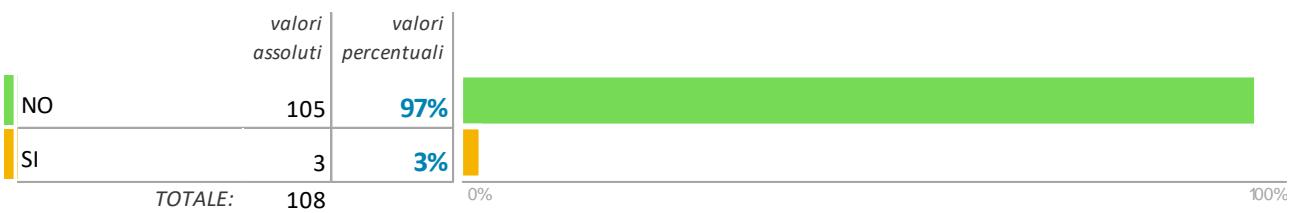
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

È utile per conoscere meglio la tipologia e le attività del gioco d'azzardo

8.2.Sintesi esiti dell'indagine 2025

Alla domanda aggiunta dalla Direzione Welfare al questionario standard “gradimento del servizio” su un campione di 108 utenti, 44 si sono dichiarati “molto soddisfatto”, 56 “soddisfatto”. Quindi, in valori percentuali, ben il 93% dei rispondenti ha fornito una valutazione molto positiva del progetto. In 7 si sono dichiarati “poco soddisfatto” ed 1 solo utente si è dichiarato “non soddisfatto”. Per quanto riguarda i risultati dell’indagine bisogna tener conto che occorre eseguire un esame e quindi una lettura delle risposte, in particolare per quel che riguarda la dimensione dell’accessibilità, in virtù della specificità dell’iniziativa oggetto di indagine. La prima dimensione esplorata è appunto quella dell’accessibilità. Il risultato ottenuto è molto positivo poiché alla risposta della domanda n. 3 “facilità nel trovare informazioni sul servizio” abbiamo, sul totale di 108 rispondenti, 37 persone molto soddisfatte e 59 soddisfatte, con un valore percentuale positivo dell’89% della platea. Nessun utente si è dichiarato “non soddisfatto” e 12 persone hanno dichiarato di essere “poco soddisfatto”. In valore percentuale rappresentano l’11% del campione.

La seconda dimensione indagata è quella della tempestività. In entrambe le domande somministrate, ovvero il “tempo di attesa per richiedere il servizio” ed il “tempo per la conclusione del servizio richiesto”, la platea dei rispondenti ha offerto una valutazione assolutamente positiva con valori rispettivamente del 96% e del 94% di gradimento. In entrambi i casi nessun cittadino si è dichiarato “non soddisfatto” rispetto ai tempi.

In merito alla dimensione della trasparenza è stata analizzata la domanda “chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi, etc)”. In valori percentuali il campione ha espresso una valutazione molto positiva pari all’87%. In particolare 32 utenti si sono dichiarati “molto soddisfatto” e 62 “soddisfatto”. Nessun utente si è dichiarato “non soddisfatto”.

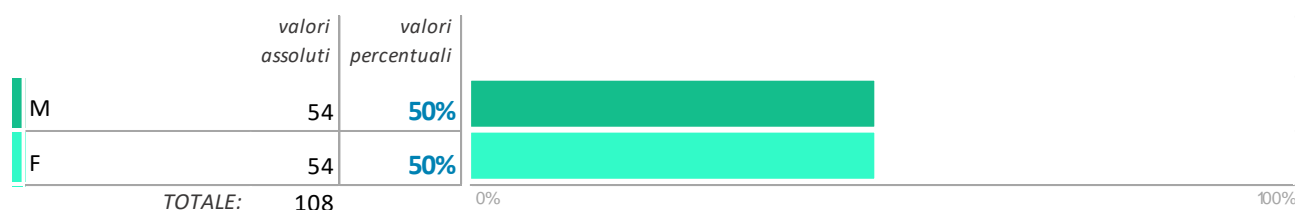
L’efficacia è stata valutata attraverso il ricorso agli esiti della domanda “affidabilità del servizio” che ha dato un risultato ampiamente positivo in quanto 35 utenti si sono dichiarati “molto soddisfatto”, 68 “soddisfatto”, 5 “poco soddisfatto” e nessuno “non soddisfatto”.

Riguardo l’analisi della valutazione dell’esperienza, la domanda analizzata per sintetizzare i risultati è stata “ci sono stati disservizi nel corso dell’erogazione del servizio?”. Gli esiti sono assolutamente positivi, ben 105 utenti hanno risposto “no” e soltanto 3 hanno risposto “si”, consentendo dunque una percentuale del 97% di gradimento.

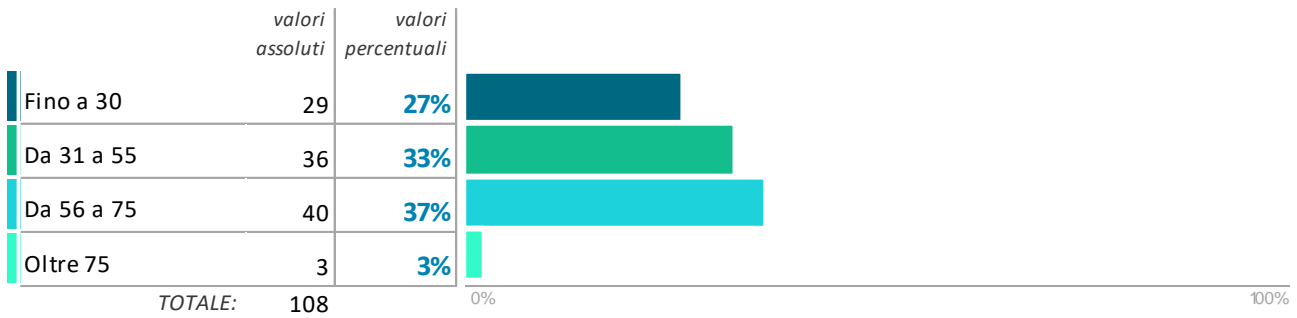
In questo caso trattandosi di iniziativa una tantum non è possibile correlare l’analisi di cui sopra con la relativa scheda degli standard di qualità in quanto non elaborata.

8.2.1. Analisi del campione degli intervistati

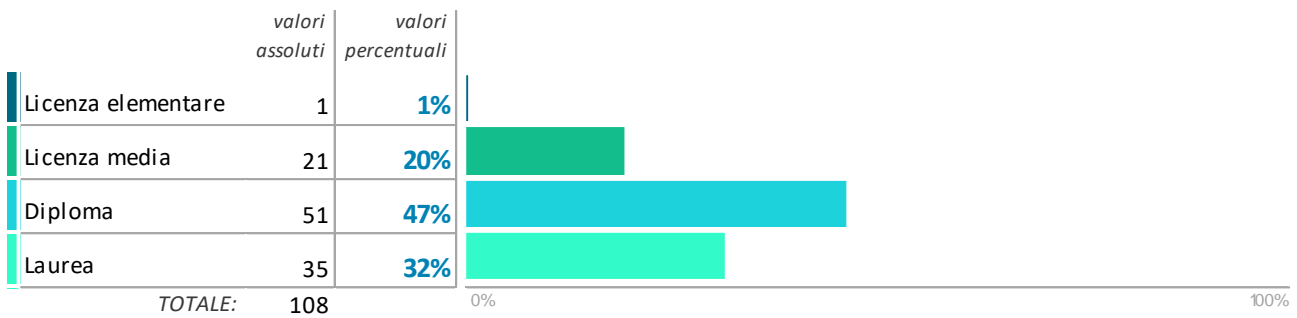
Sesso



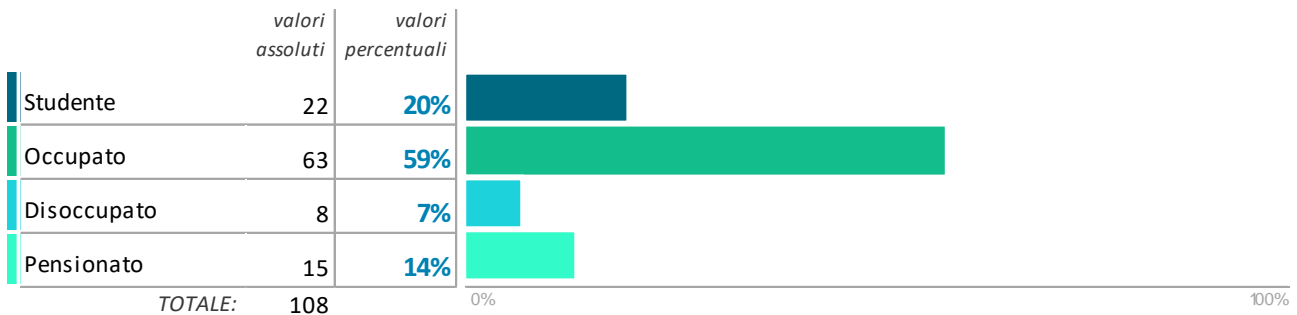
Età



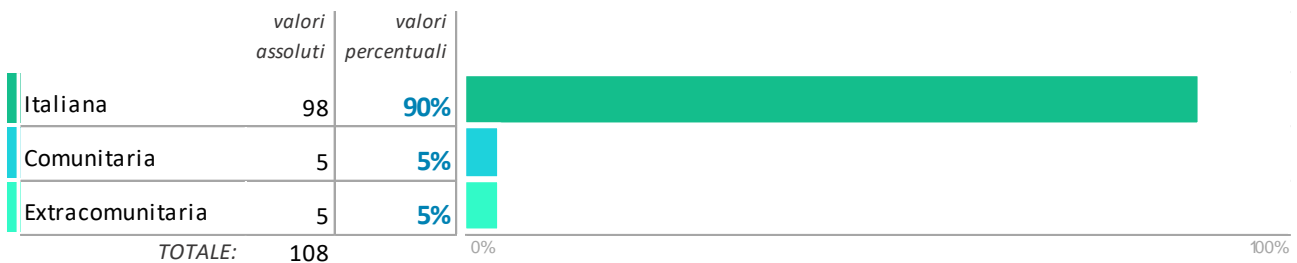
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



In merito al campione degli intervistati questo è diviso a metà per quanto riguarda il genere, cioè 54 maschi e 54 femmine. L'età degli intervistati vede la maggiore presenza della fascia che va dai 56 ai 75 anni, con il

37%, seguita dalla fascia dai 31 ai 55 anni con il 33% e dalla fascia fino ai 30 anni con il 27%. È presente un 3% di over 75. Il titolo di studio maggiormente rappresentato è quello del diploma con il 47%, seguito dalla laurea con il 32%. L'occupazione vede ben il 59% del campione occupato. Solo il 7% è disoccupato, il 20% sono studenti ed il 14% sono pensionati. Conclude l'analisi l'indicatore della nazionalità con la percentuale di italiani pari al 90% del campione ovvero 98 persone su 108, 5 utenti sono comunitari e 5 extracomunitari.

9. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: SERVIZIO BUONI LIBRO

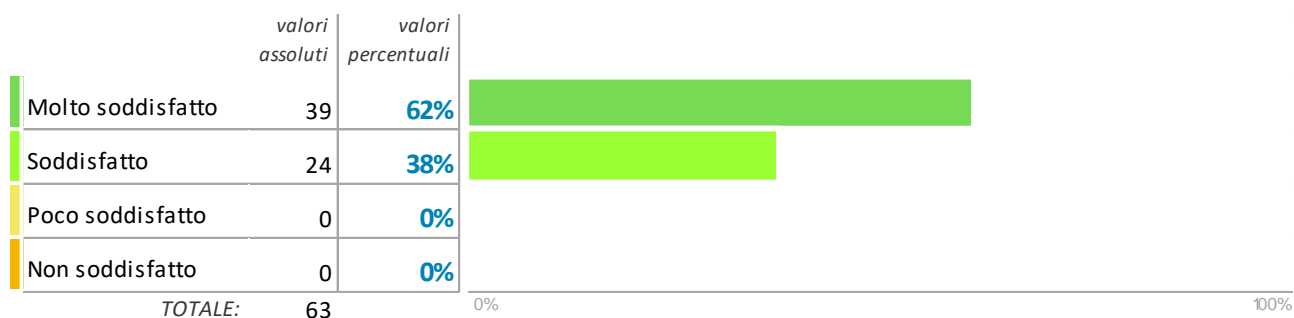
Il servizio oggetto dell'indagine viene erogato esclusivamente in modalità online attraverso la compilazione e l'invio della domanda da parte del cittadino tramite il portale dell'Ente locale.

Per supportare nella richiesta del buono libro online le persone prive delle competenze digitali necessarie è stato istituito un servizio di accompagnamento ad hoc presso la Direzione Istruzione.

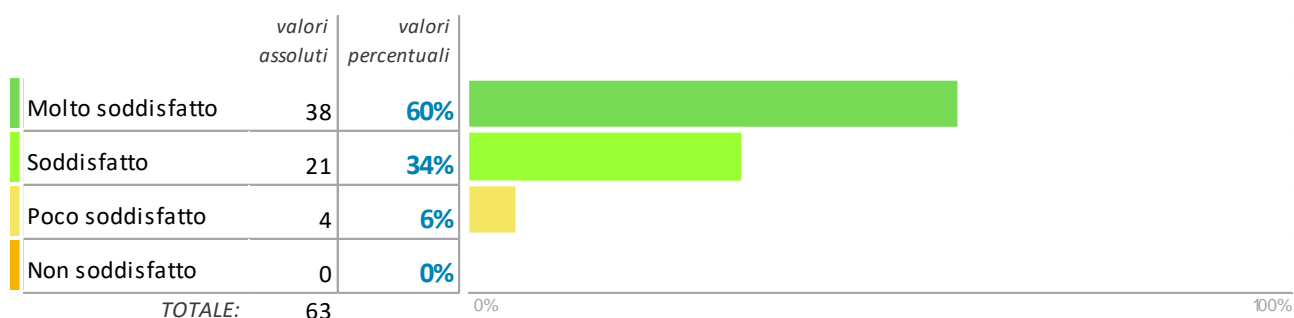
In quella sede gli incaricati della Direzione hanno provveduto alla somministrazione del questionario sul gradimento del servizio, restituito da 63 richiedenti.

9.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

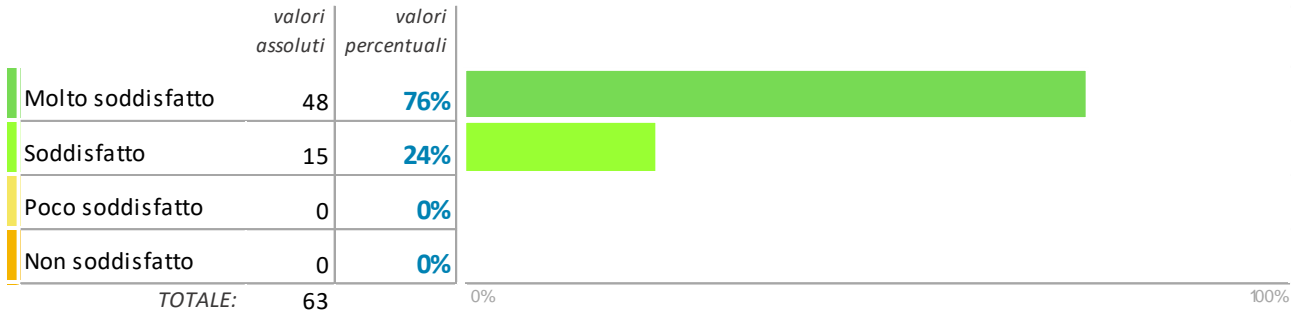
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



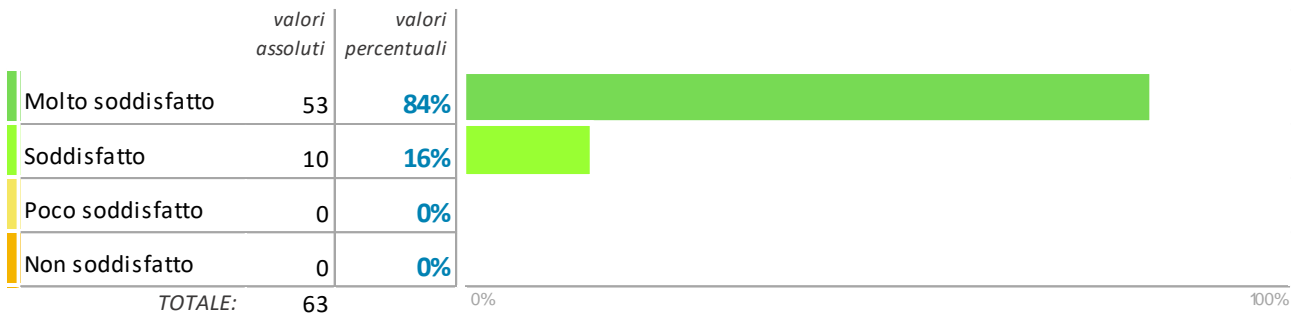
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



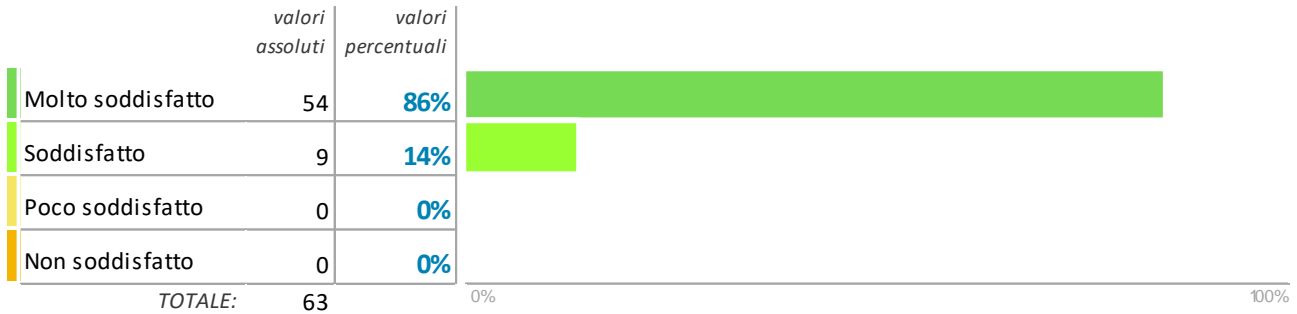
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



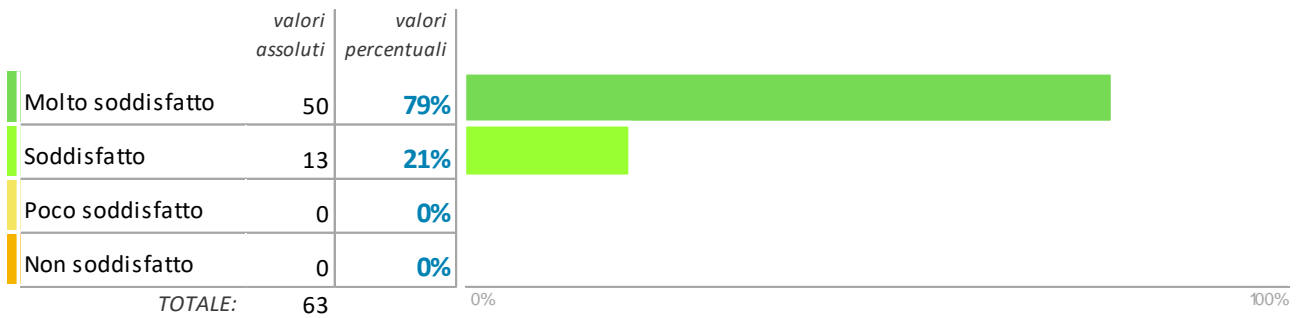
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



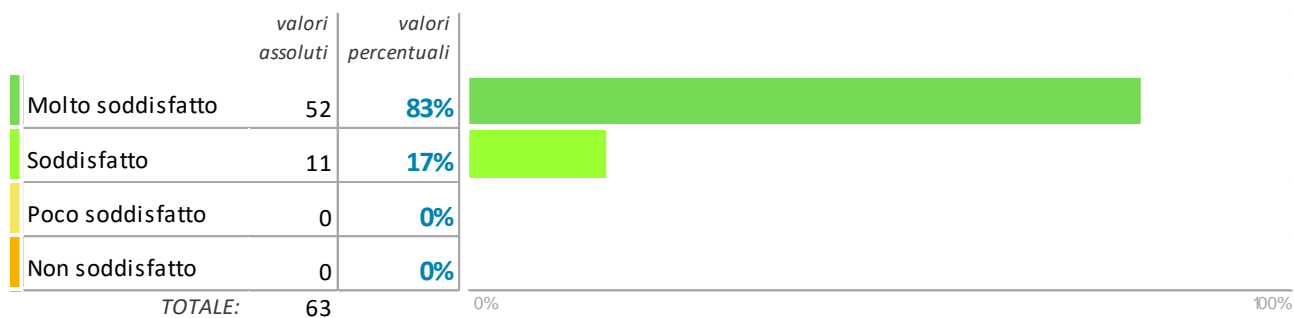
Affidabilità del servizio



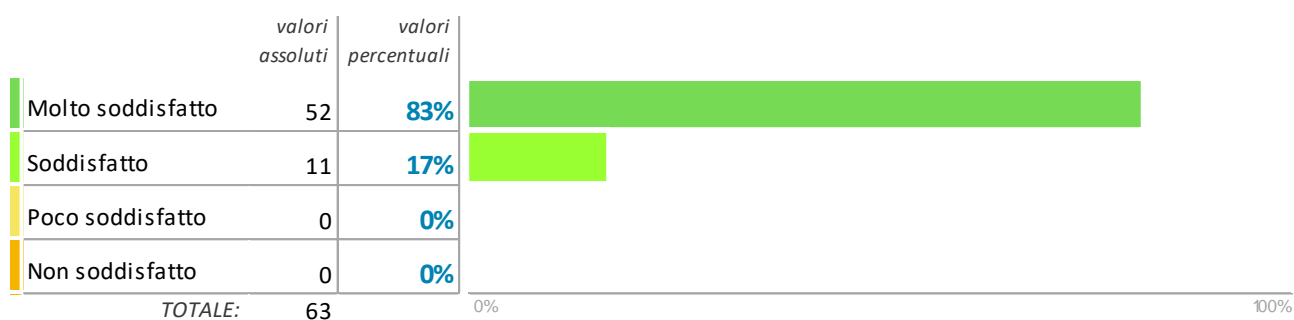
Tempo di attesa per richiedere il servizio



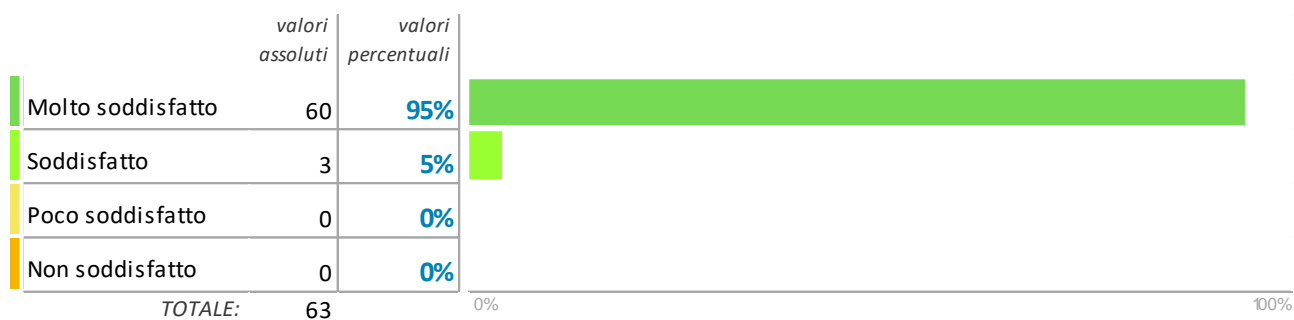
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



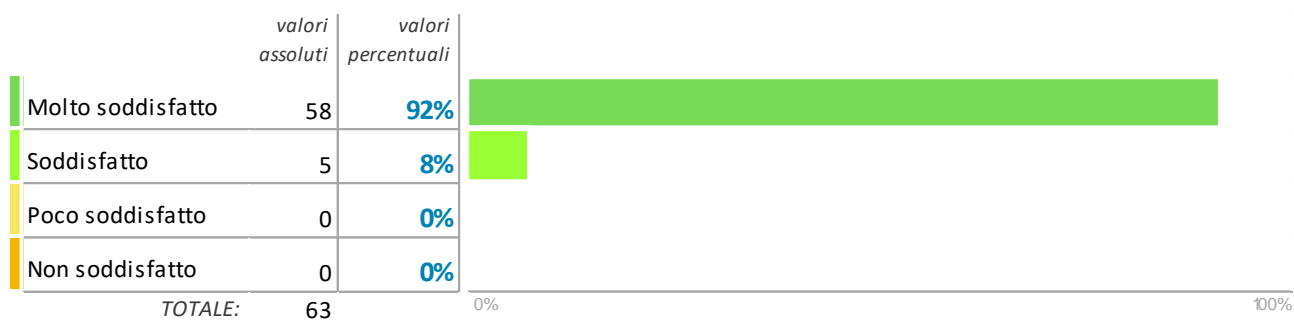
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



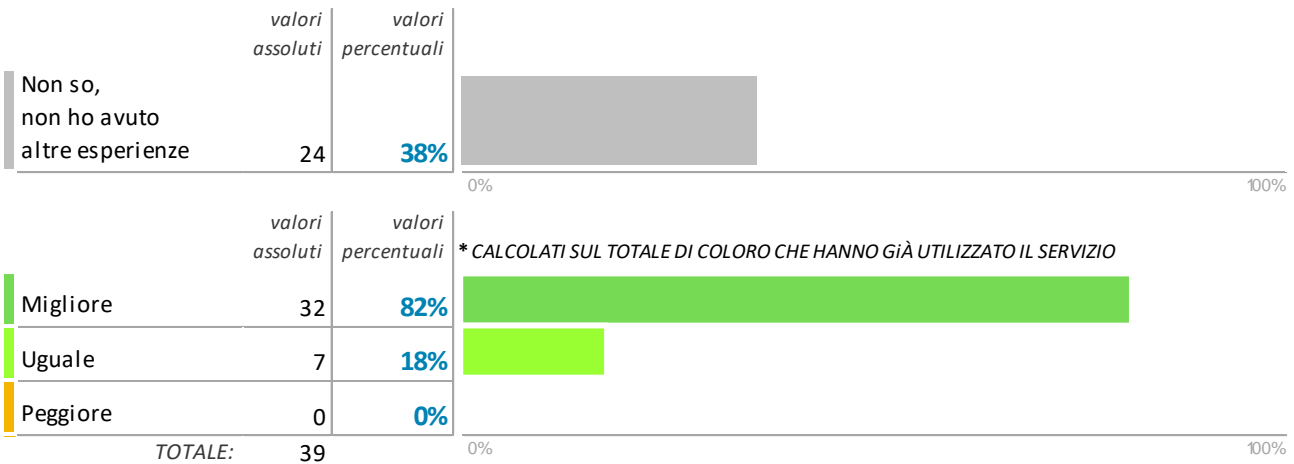
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



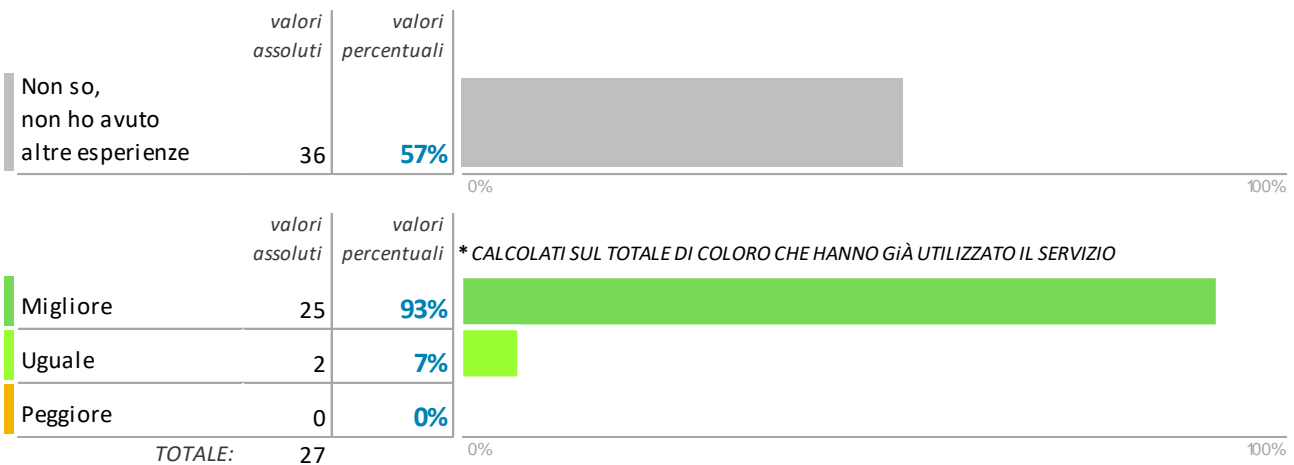
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



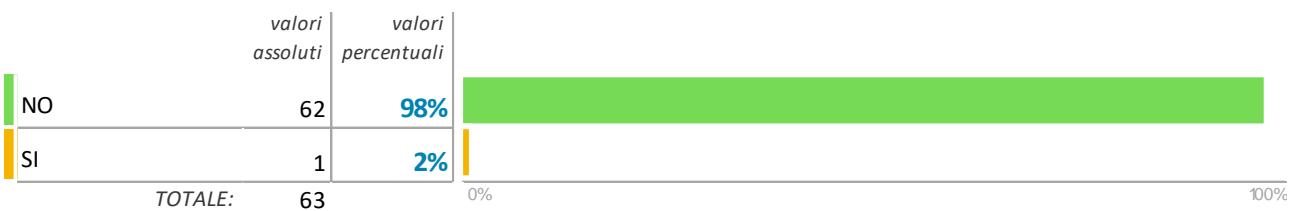
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



9.2.Sintesi esiti dell'indagine 2025

I risultati riguardanti la dimensione dell'accessibilità sono stati indagati attraverso la domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio". A questa domanda ben 48 persone sul totale di 63 si sono dichiarate "molto soddisfatto", 15 "soddisfatto" e nessuno ha espresso i giudizi "poco" o "non soddisfatto".

La seconda dimensione indagata è relativa alla tempestività, attraverso la domanda “tempi di attesa per richiedere il servizio”. Anche in questo caso il livello di soddisfazione della cittadinanza è molto elevato, ben 50 persone si sono dichiarate “molto soddisfatto”, 13 “soddisfatto” e nessuno “poco” o “non soddisfatto”.

La terza dimensione indagata riguarda la trasparenza. Dalla sua analisi emerge la conferma del trend positivo rilevato nelle due precedenti dimensioni che attestano il gradimento attraverso la domanda “chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio”. Ben l’84% dei partecipanti, ovvero 53 cittadini su 63, si è dichiarato “molto soddisfatto” e nessuno “poco” o “non soddisfatto”.

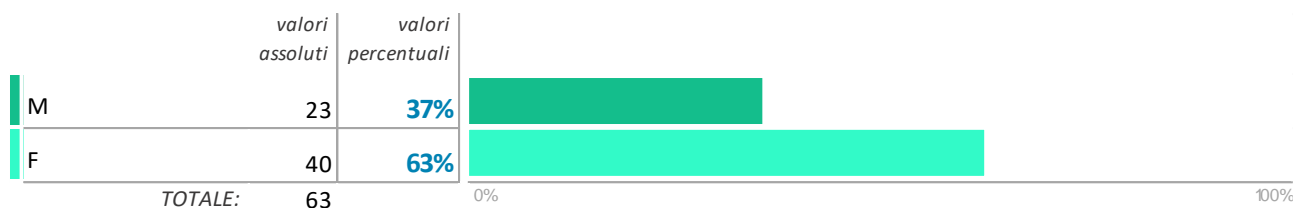
Riguardo la dimensione dell’efficacia rilevata tramite la domanda “cortesìa, disponibilità e correttezza del personale”, 60 intervistati su 63, pari al 95% del campione, si sono dichiarati “molto soddisfatto” e 3 “soddisfatto”.

Rispetto alla domanda “ci sono stati disservizi nel corso dell’erogazione del servizio?” 62 cittadini su 63 hanno risposto “No” ed un solo cittadino ha risposto “Si”.

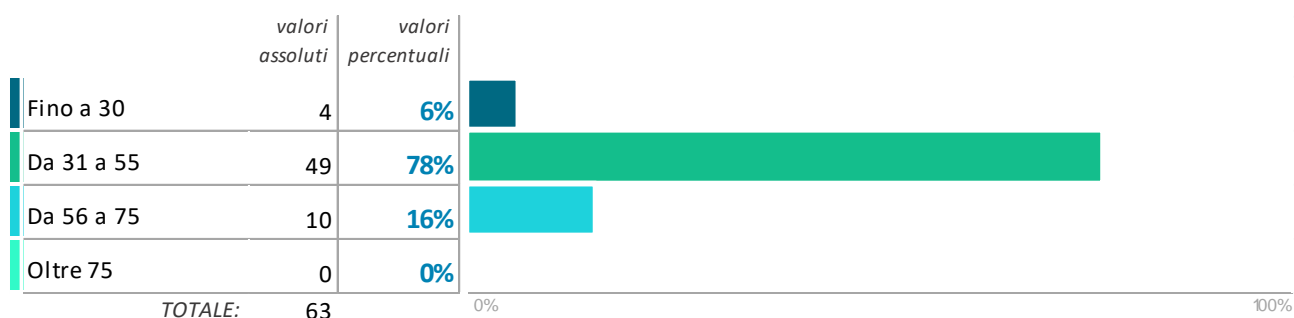
Si rimanda all’Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell’Ente.

9.2.1. Analisi del campione degli intervistati

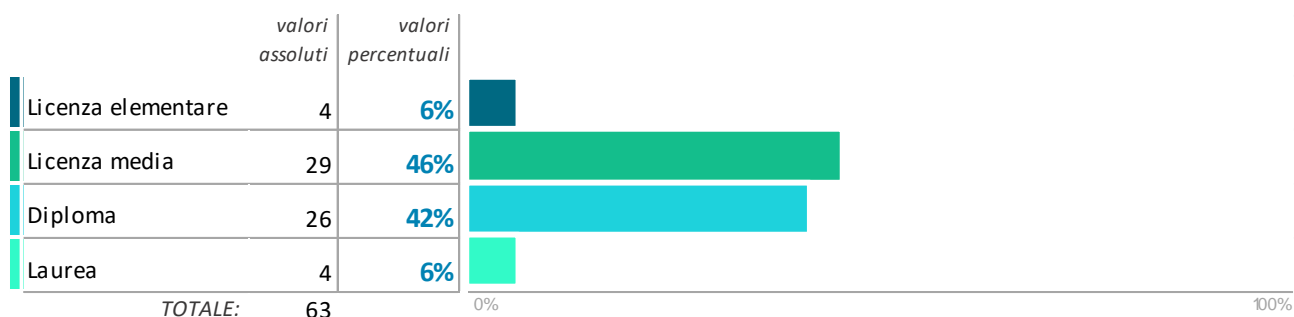
Sesso



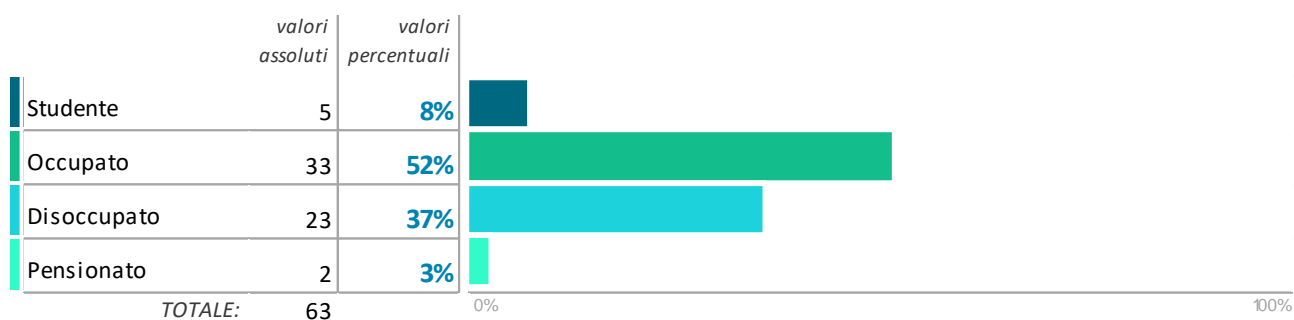
Età



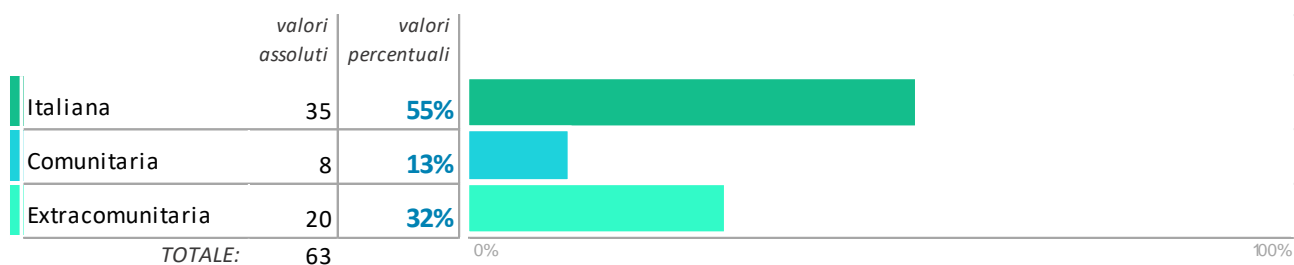
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione degli intervistati è composto in maniera preponderante da cittadini di sesso femminile pari a 40 su 63. La fascia di età maggiormente rappresentata è quella che va dai 31 ai 55 anni, con 49 rispondenti su 63, il titolo di studio maggiormente rappresentato è quello della licenza media con 29 persone, seguito da persone con diploma di scuola superiore. Per l'area dell'occupazione, più della metà degli intervistati è occupata/occupato, con 33 persone occupate su 63. Segue la classe delle persone disoccupate con 23 su 63 totali.

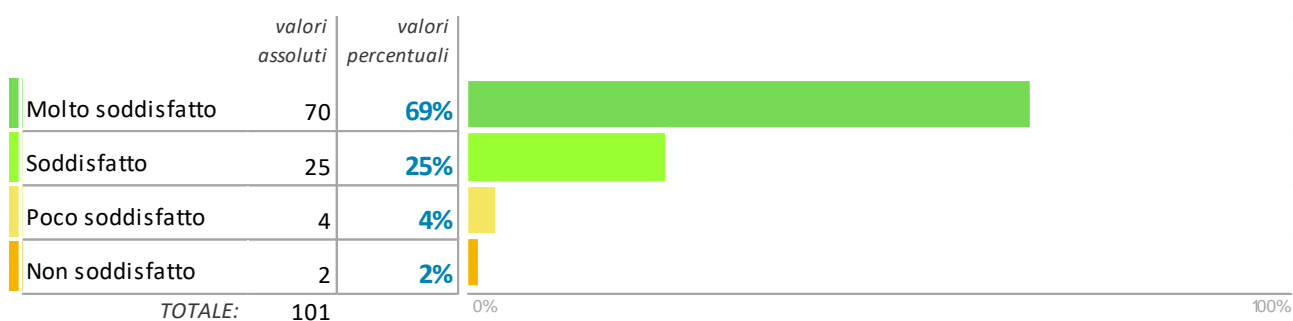
Infine, per quanto riguarda la nazionalità, 35 persone su 63 sono di nazionalità italiana, 20 extracomunitaria, 8 comunitaria.

10.RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

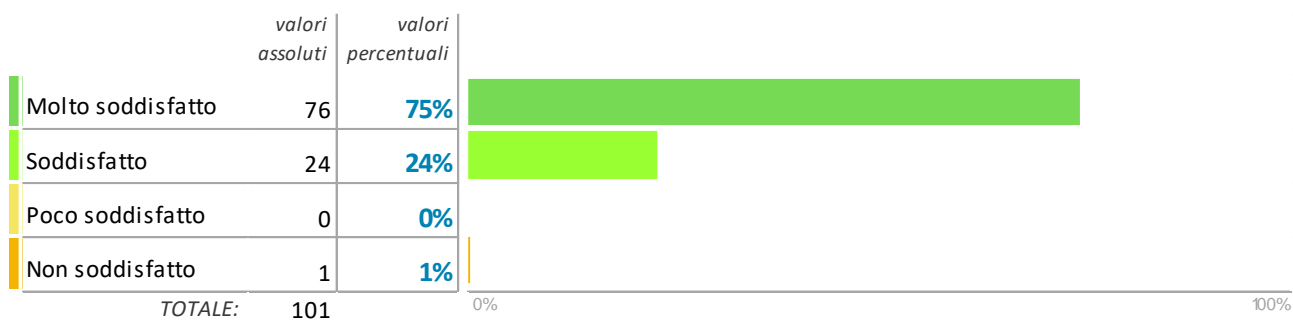
Presso l'URP si utilizza una consulenza individualizzata verso il cittadino, al fine di contestualizzare la domanda entro la richiesta specifica della persona. Ciò per poter rispondere ai bisogni espressi presso un'unica sede, effettuando quando necessario il collegamento con gli altri uffici ed evitando ove possibile, di inviare il cittadino presso altri sportelli comunali. Questo approccio che attesta il passaggio da una domanda meramente informativa ad una domanda di orientamento e supporto al sistema dei servizi, è reso possibile attraverso un utilizzo di tempo dedicato e il ricorso a capacità professionali e relazionali specifiche. Nel complesso sono stati raccolti e analizzati 101 questionari.

10.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario in italiano

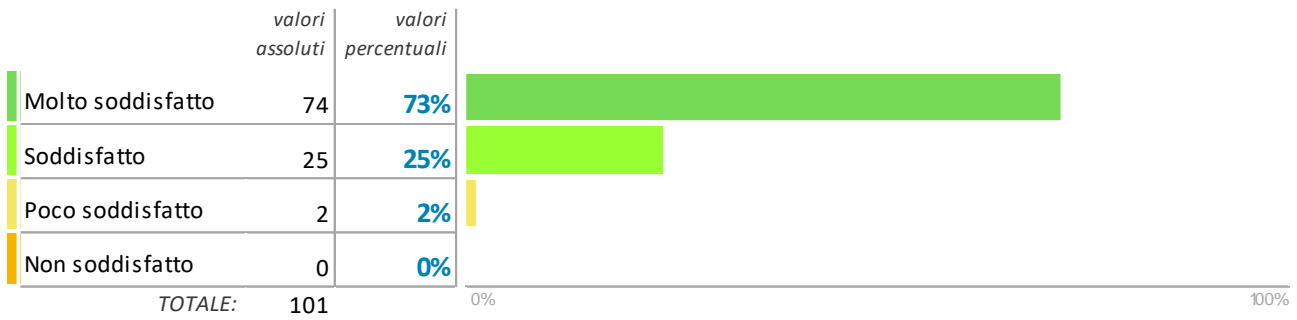
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



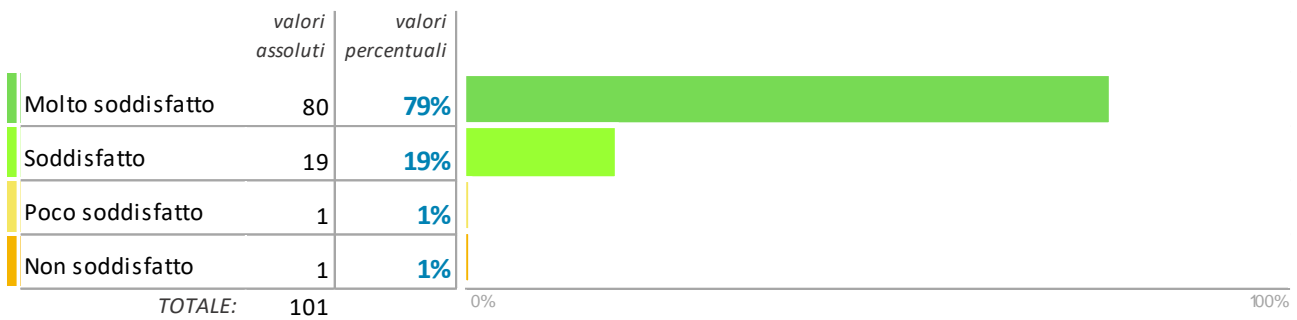
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



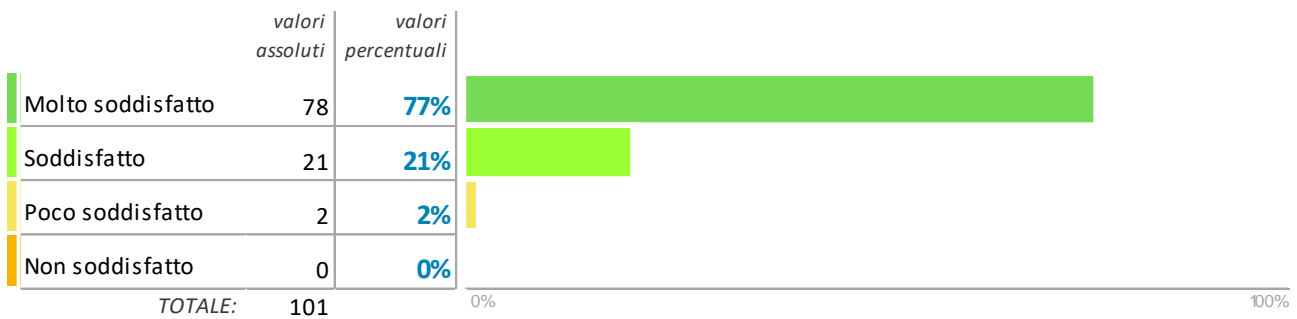
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



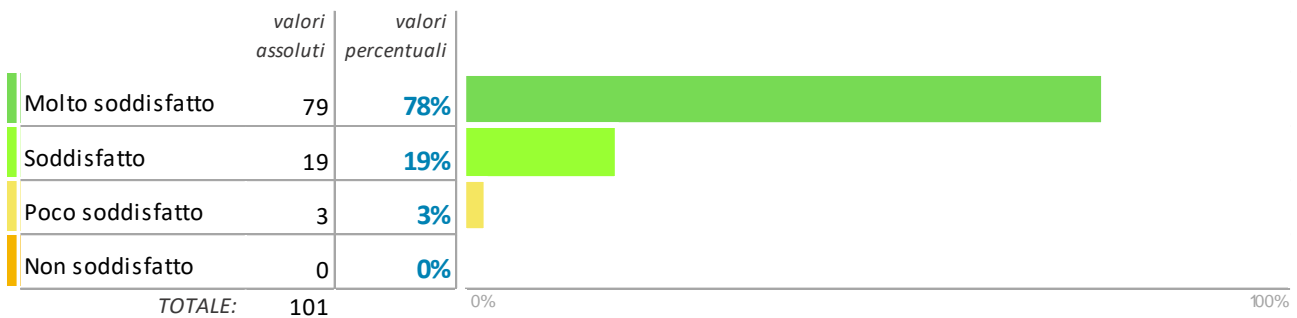
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



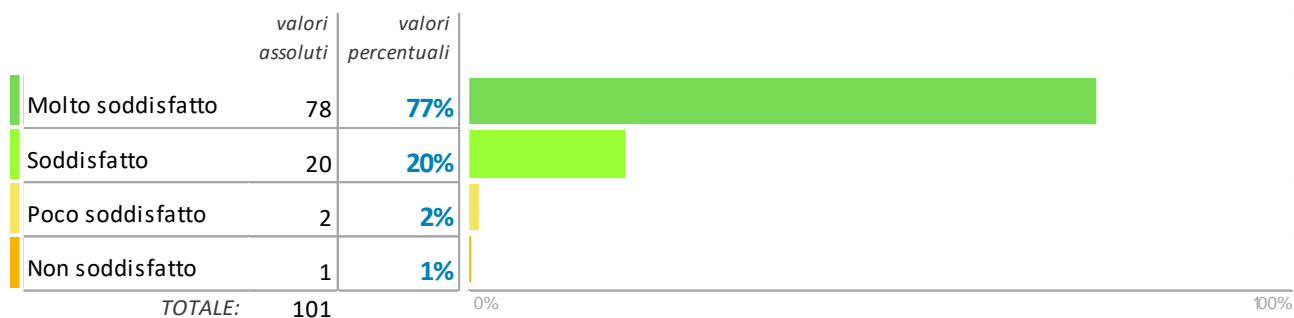
Affidabilità del servizio



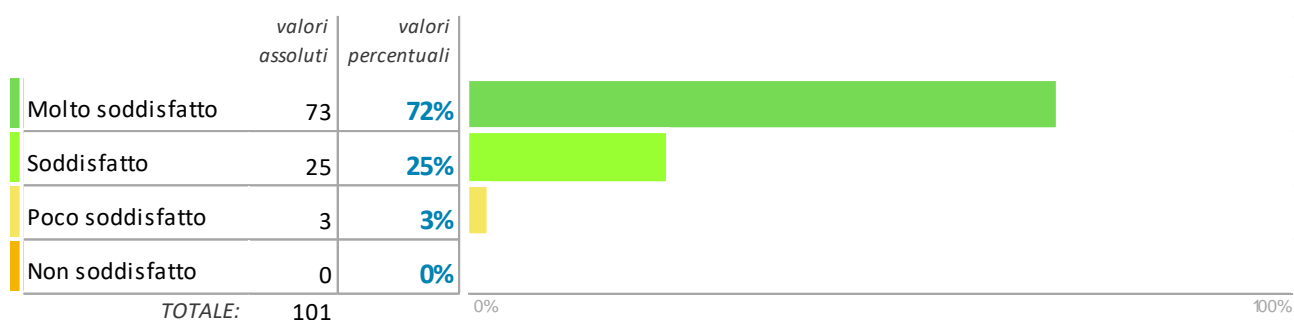
Tempo di attesa per richiedere il servizio



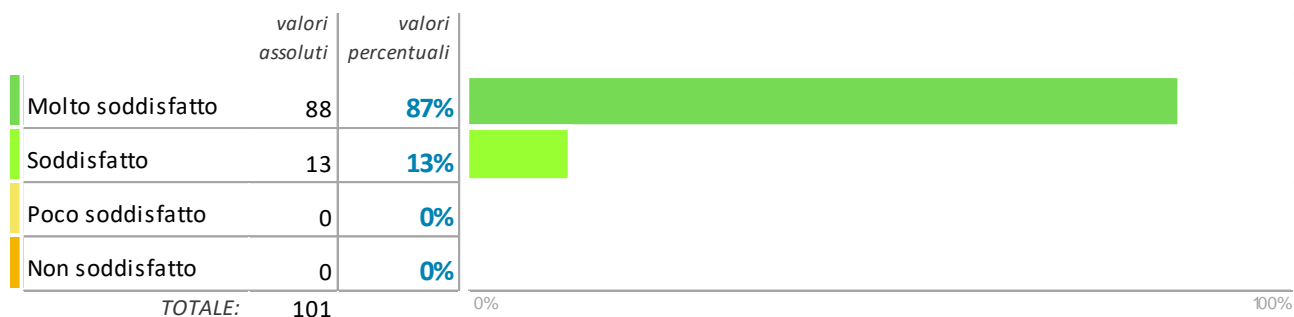
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



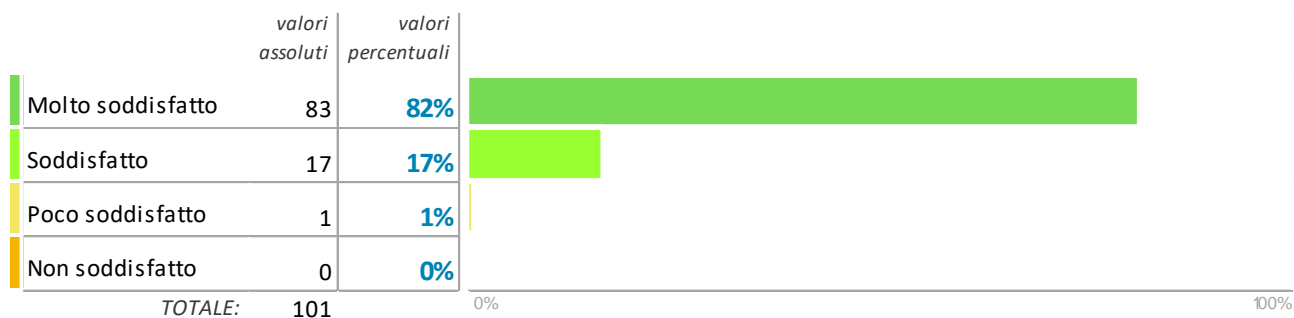
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



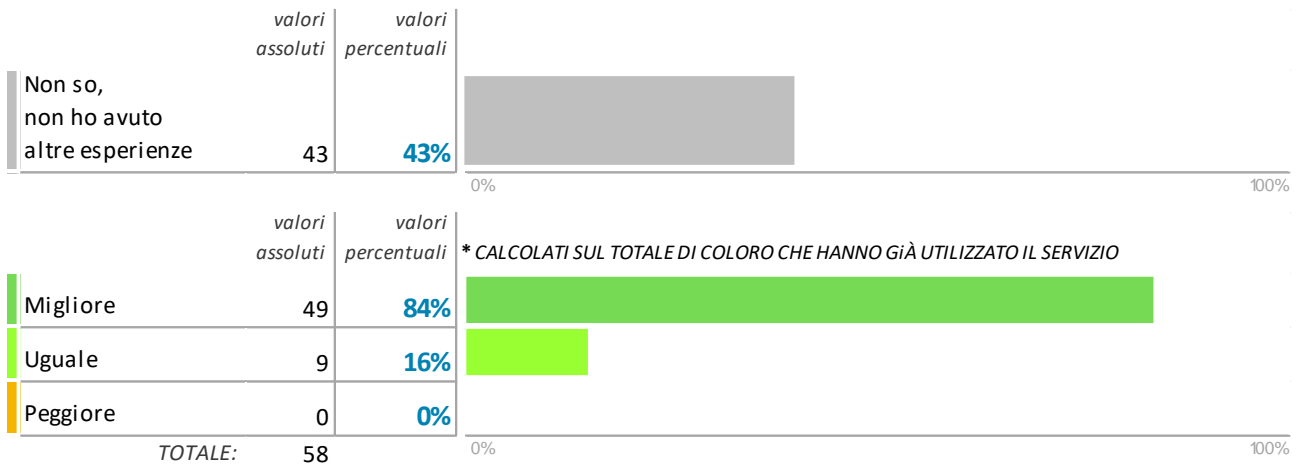
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



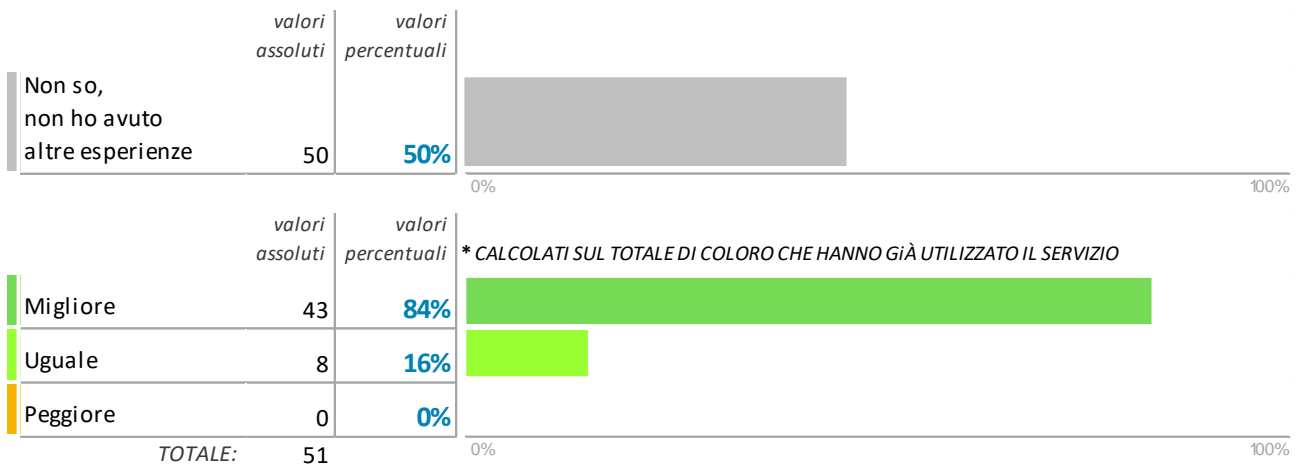
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



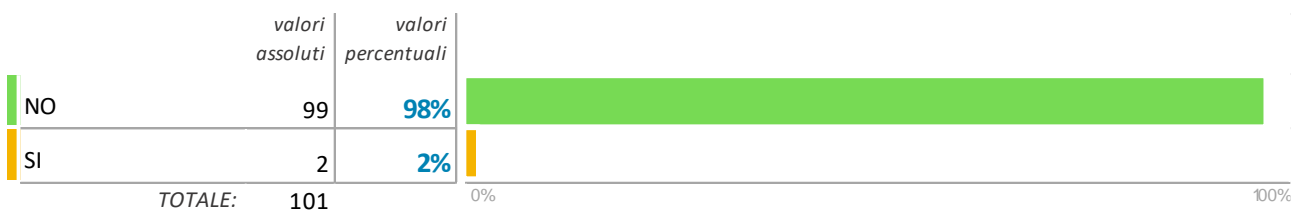
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



10.1.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario in inglese


L'Urp nel 2025 ha avviato la rilevazione anche tramite la somministrazione del questionario in lingua inglese. Ciò al fine di raccogliere gli elementi di valutazione qualitativa da parte di cittadini di altra nazionalità e provenienza, fruitori del servizio in oggetto. 11 utenti hanno compilato il questionario in inglese (*di seguito riportato*). I risultati esposti per facilità sono tradotti in italiano.

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

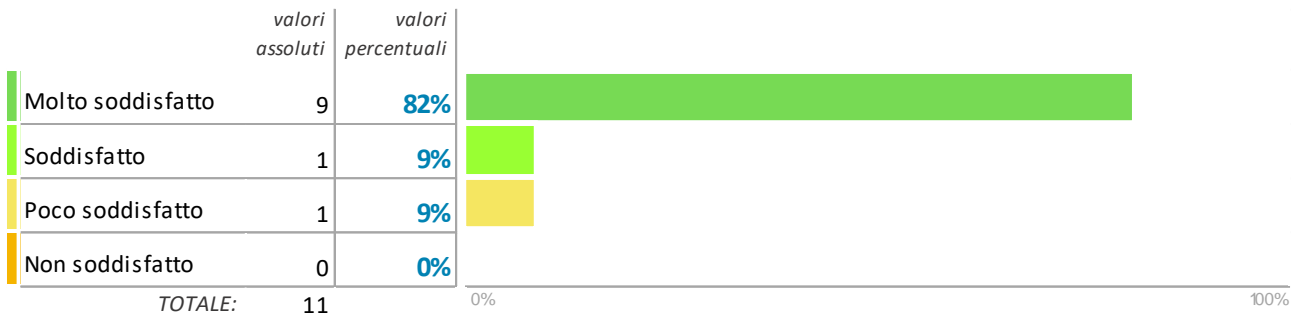
The Municipality of Terni is conducting a survey to know the level of satisfaction with its services. Thus, we kindly ask you to express your opinion. The information provided will be processed only in aggregate and anonymous form, in accordance with the GDPR – Regulation (EU) 2016/679. **Thank you for your collaboration.**

SURVEY ON THE SERVICE:				
<i>How would you rate the following aspects?</i>	DISSATISFIED	SLIGHTLY SATISFIED	SATISFIED	VERY SATISFIED
1. Clear signage indicating the office	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ease of access to the office and absence of architectural barriers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ease of finding information about the service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Clear and complete information about the service (forms - timelines - procedure - costs etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reliability of the service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waiting time to request the service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Time frame to complete the requested service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Information on how to make complaints and/or reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Courtesy, helpfulness and fairness of the staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Accuracy, completeness and consistency of the service in relation to your requests/expectations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>How would you rate your experience?</i>	WORSE	SAME	BETTER	I DON'T KNOW, NO FORMER EXPERIENCES
11. In relation to the past, this service is:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. In relation to other Municipalities, this service is:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Did any disruptions occur during the delivery of the service?	<input type="checkbox"/> YES		<input type="checkbox"/> NO	
<i>Reports/Suggestions about the service:</i>				
<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>				

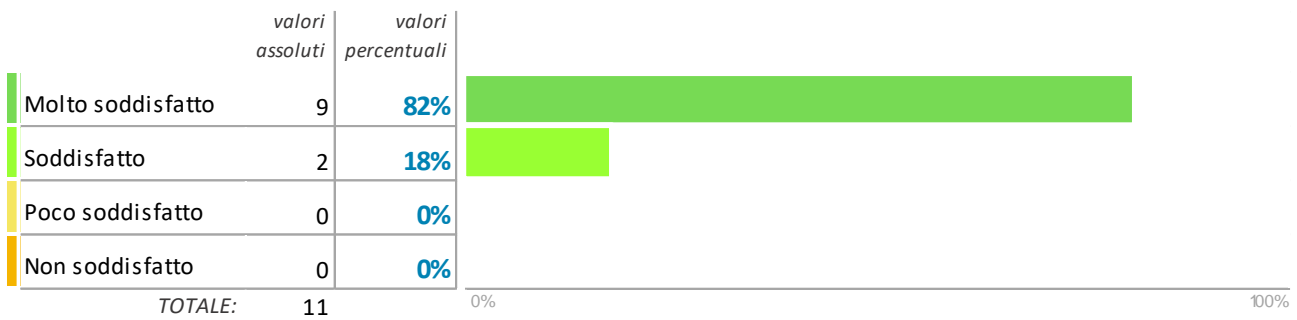
SURVEY ON THE MUNICIPALITY OF TERNI'S ONLINE SERVICES				
1. Have you used the online services on the municipal website? <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO		IF YOUR ANSWER IS YES PLEASE FILL IN THIS BOX		
2. Please specify which online service you have used				
<i>How would you rate the following aspects?</i>	DISSATISFIED	SLIGHTLY SATISFIED	SATISFIED	VERY SATISFIED
3. Ease of accessing the online service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ease of using the online service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gender <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Age <input type="checkbox"/> Up to 30 <input type="checkbox"/> 31/55 <input type="checkbox"/> 56/75 <input type="checkbox"/> Over 75	Education <input type="checkbox"/> Primary school <input type="checkbox"/> Secondary school <input type="checkbox"/> College <input type="checkbox"/> University	Occupation <input type="checkbox"/> Student <input type="checkbox"/> Employed <input type="checkbox"/> Unemployed <input type="checkbox"/> Retired	Nationality <input type="checkbox"/> EU <input type="checkbox"/> Non-EU	
---	---	---	---	--	---

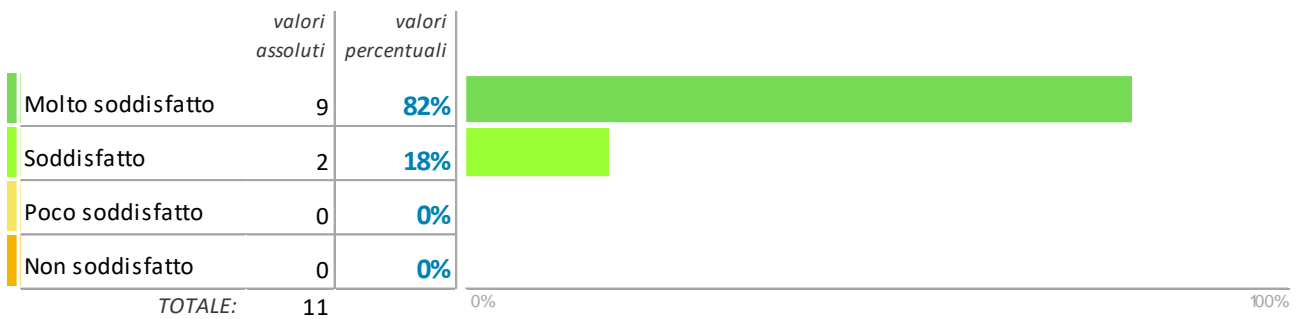
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



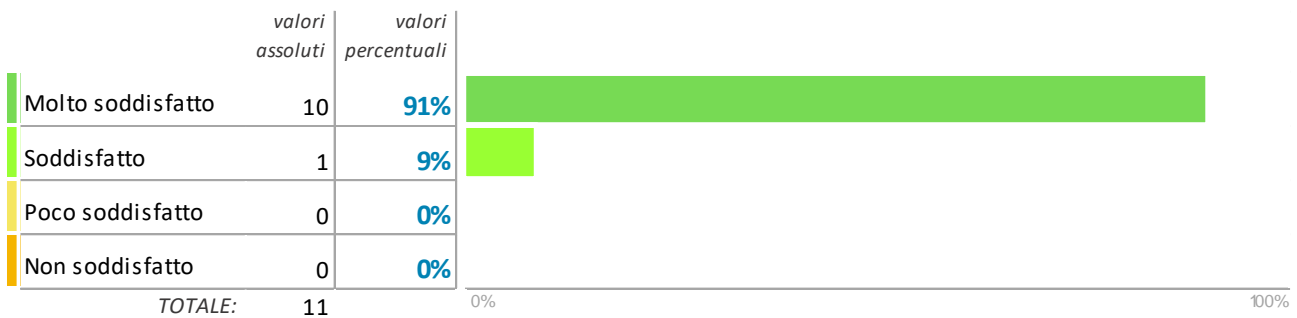
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



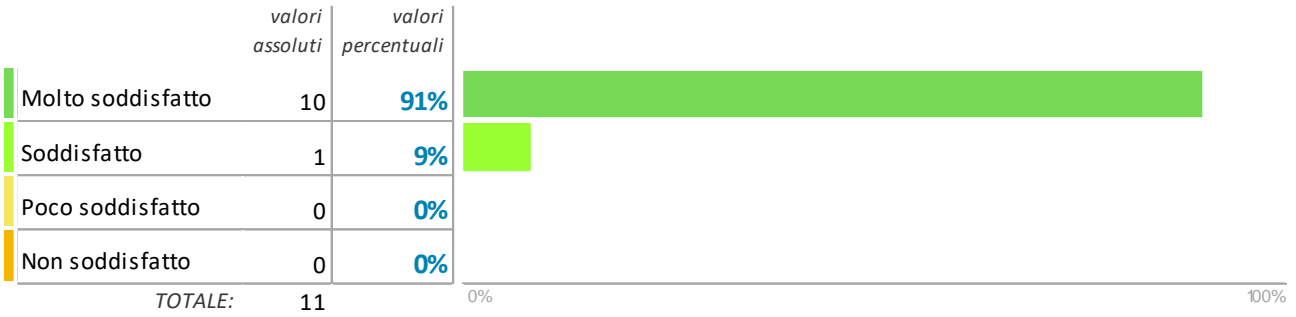
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



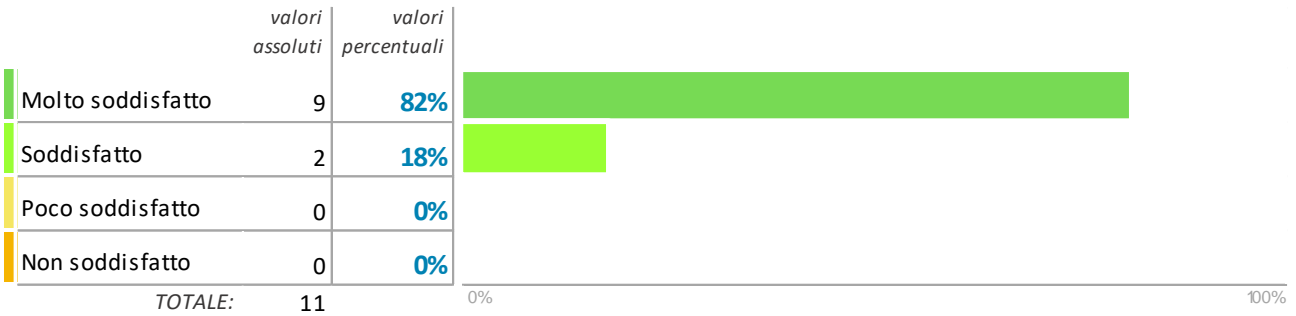
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



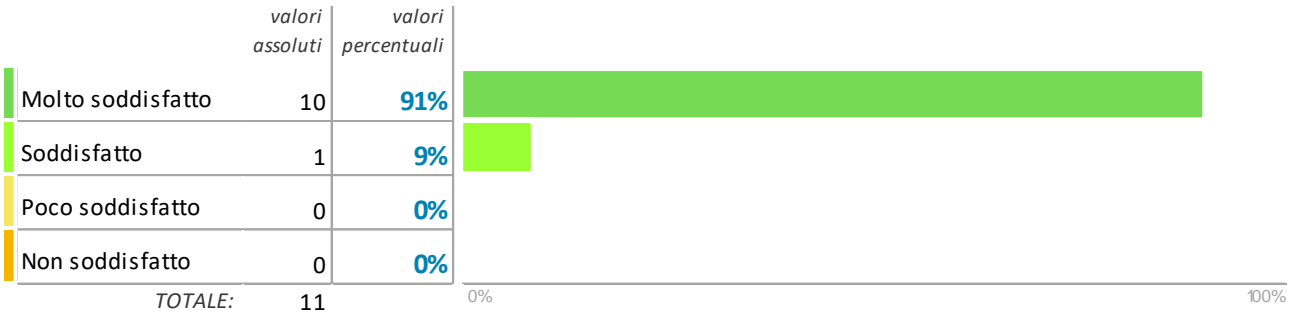
Affidabilità del servizio



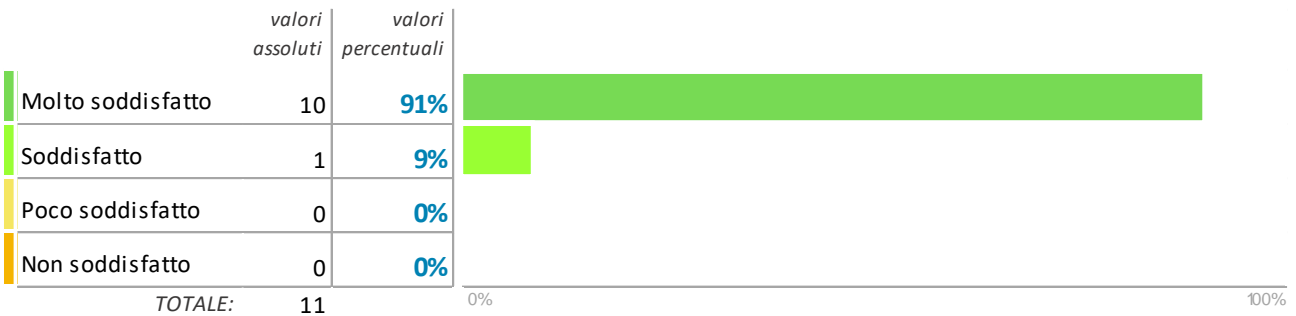
Tempo di attesa per richiedere il servizio



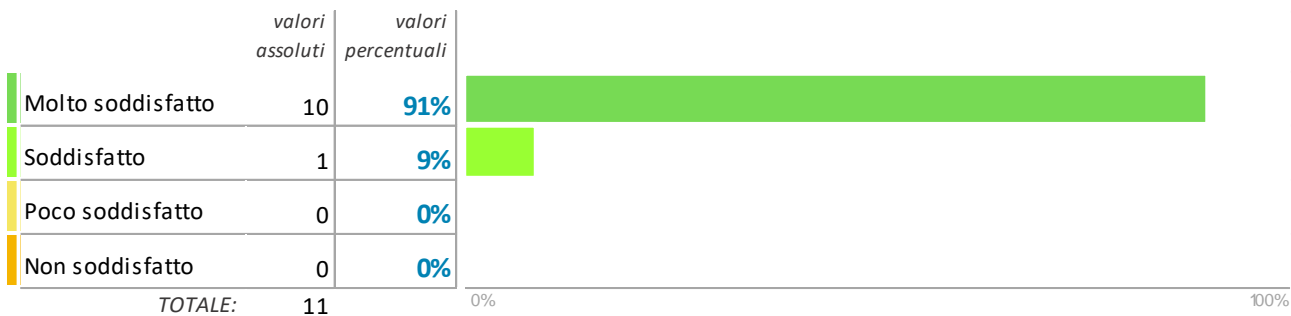
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



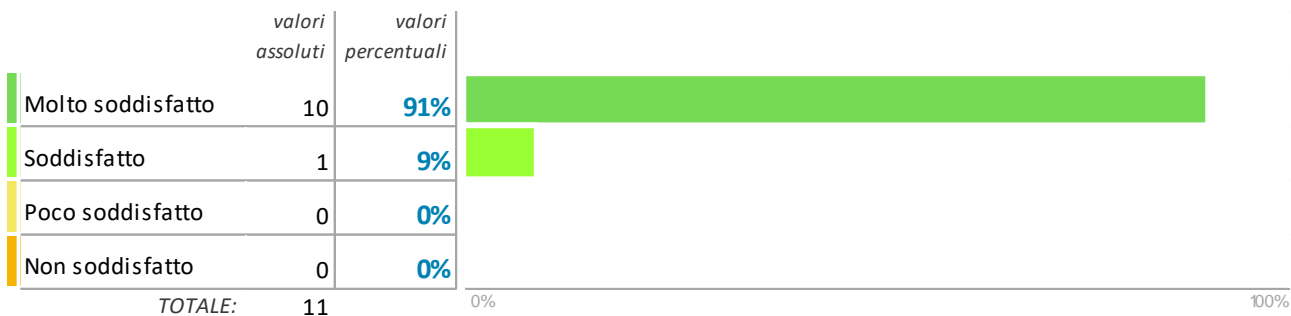
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



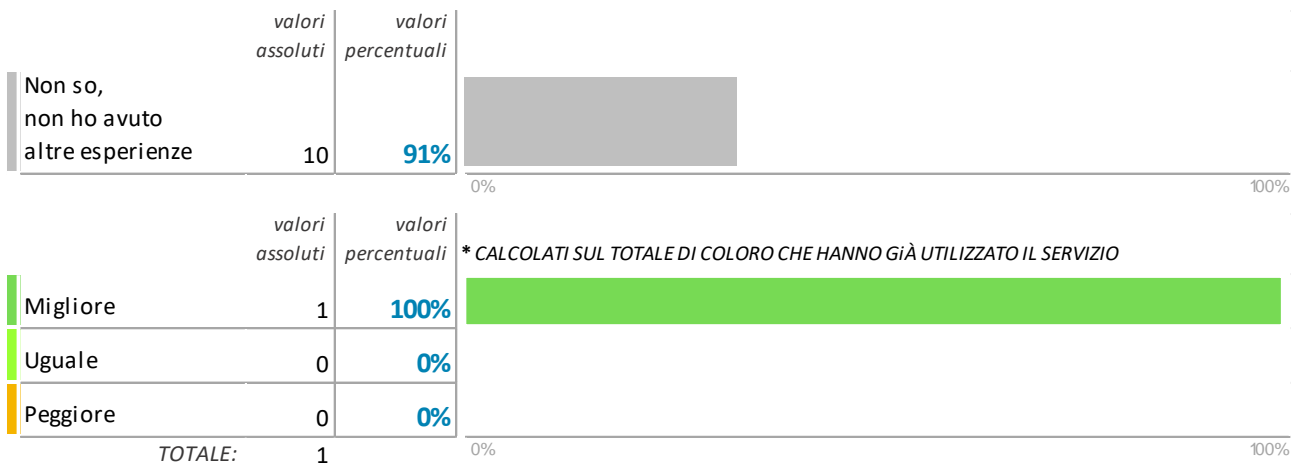
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



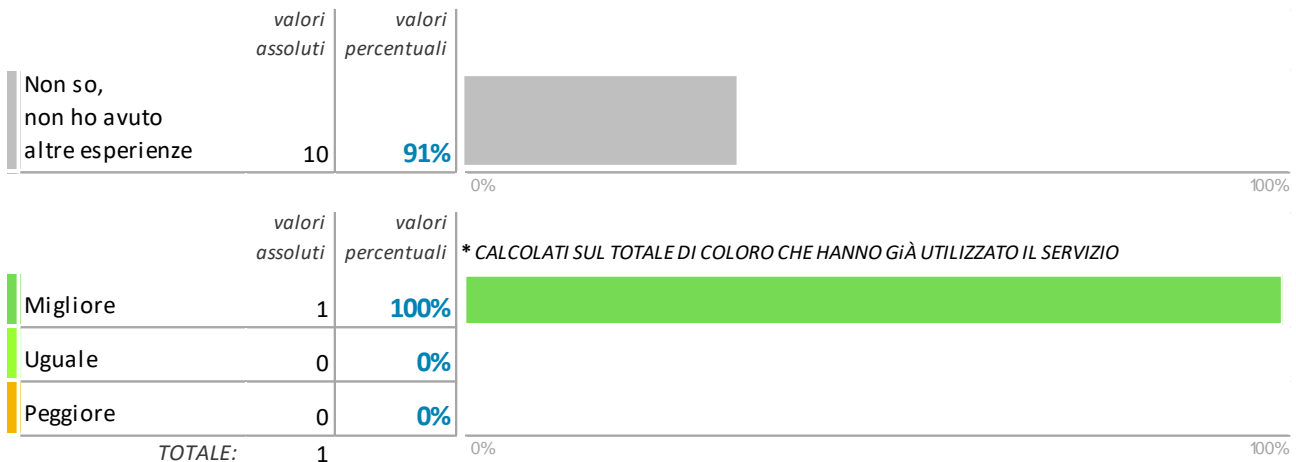
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



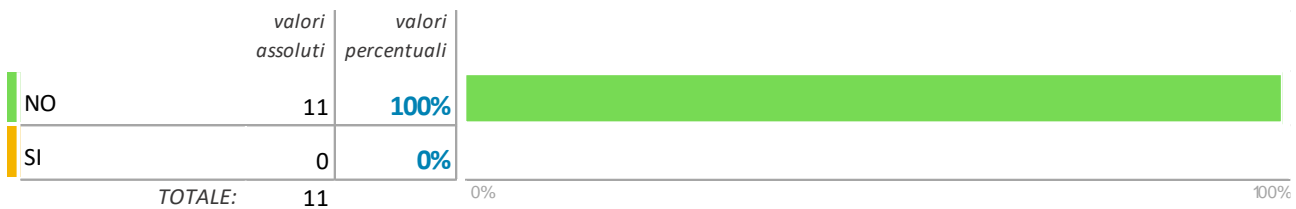
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



Segnalazioni/Suggerimenti sul servizio

I really love this service and the workers who helped me this morning is very intelligent.

10.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

In merito ai **questionari in italiano** la prima dimensione analizzata riguarda l'accessibilità con la domanda "facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche". Le risposte hanno restituito un esito ampiamente positivo, ben 76 cittadini su 101 del totale dei rispondenti si sono dichiarati molto soddisfatti, 24 "soddisfatto", nessuno "poco soddisfatto" ed un solo cittadino sul totale dei 101 si è dichiarato "non soddisfatto".

Per quanto attiene alla dimensione della tempestività, sono state analizzate le risposte relative al "tempo di attesa per richiedere il servizio" registrando l'assenza di persone che si sono dichiarate "non soddisfatto" a fronte di 79 cittadini che si sono dichiarati "molto soddisfatto", 19 "soddisfatto" e 3 "poco soddisfatto". Per ciò che attiene alla dimensione della trasparenza, alla domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio" si confermano ampiamente i commenti positivi con questi valori: 80 cittadini hanno risposto "molto soddisfatto", 19 "soddisfatto", 1 "poco soddisfatto" ed 1 "non soddisfatto".

L'ultima dimensione analizzata, quella dell'efficacia, è stata rilevata tramite la domanda "cortesia, disponibilità e correttezza del personale" che ha raggiunto un risultato esclusivamente positivo da parte

dell'intero campione, non presentando risposte "poco soddisfatto" o "non soddisfatto" infatti l'87% del campione, (88 su 101), si è dichiarato "molto soddisfatto", il restante 13% (13 su 101) si è dichiarato "soddisfatto".

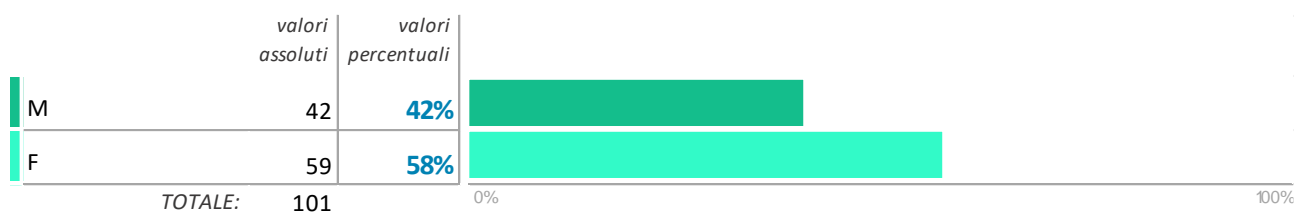
È interessante rilevare il trend positivo nel gradimento del servizio da parte dei cittadini intervistati, tramite la lettura dei valori riferiti alla domanda "rispetto al passato questo servizio è". Risulta "migliore" per l'84% del campione, ovvero 49 persone su 58 rispondenti, "uguale" per il 16%, ovvero 9 su 58 rispondenti e nessun cittadino lo ha trovato "peggiore". La domanda "ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?", ha dato i seguenti risultati: 99 cittadini su 101 hanno risposto "no", e 2 "si".

Per quel che attiene ai **questionari in inglese** i quesiti riguardanti la dimensione dell'accessibilità ottengono un risultato molto soddisfacente, infatti, su un campione di 11 cittadini, 9 persone si dichiarano "molto soddisfatto" per la "chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio" e per la "facilità di accedere all'ufficio e l'assenza di barriere architettoniche". Tale valutazione molto soddisfacente riguarda anche la dimensione della tempestività del servizio poiché alla domanda "tempo di attesa per richiedere il servizio" 9 persone su 11 si dichiarano "molto soddisfatto" e 2 "soddisfatto". Il trend positivo prosegue con la verifica della dimensione della trasparenza, rilevata tramite la domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio" a cui 10 cittadini rispondono "molto soddisfatto" ed 1 "soddisfatto". Per la dimensione dell'efficacia, rilevata tramite la domanda "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative" si registra la conferma del pieno gradimento del servizio erogato, tramite la risposta "molto soddisfatto di 10 cittadini e "soddisfatto" di 1 cittadino.

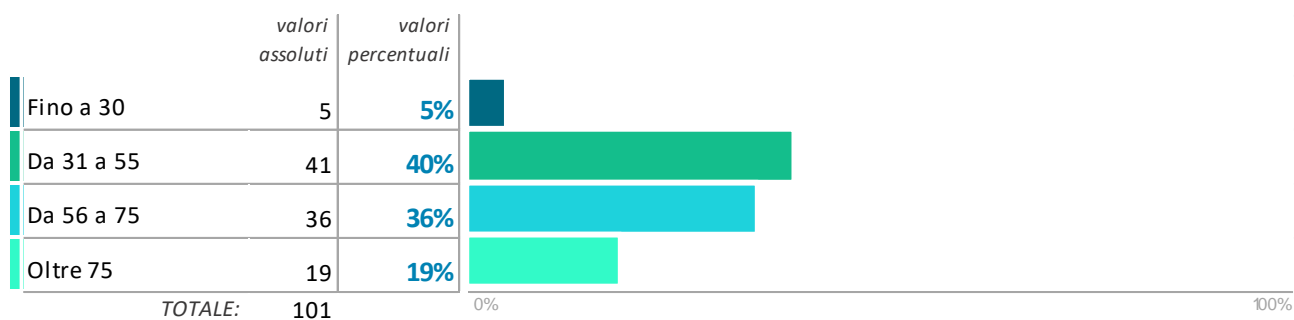
Si rimanda all'Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell'Ente.

10.2.1. Analisi del campione degli intervistati

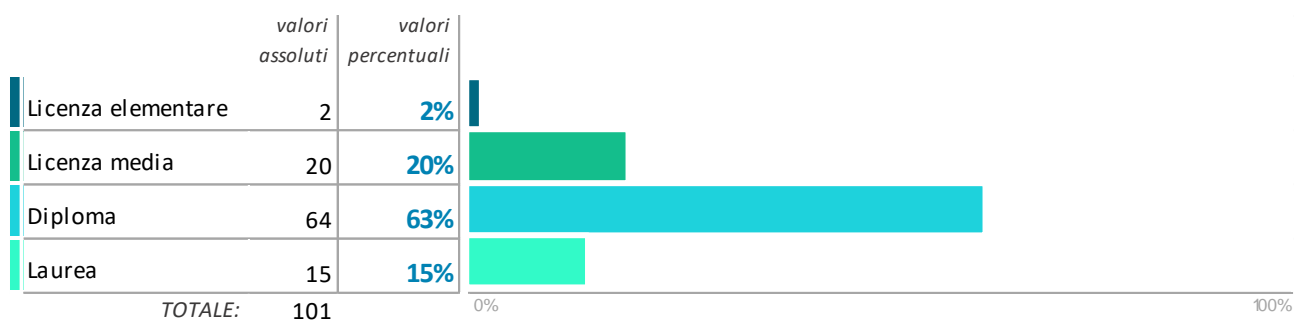
Sesso



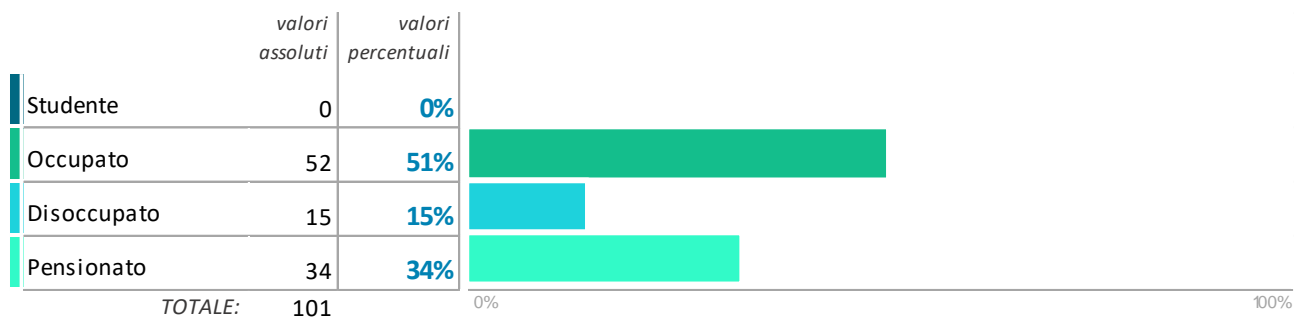
Età



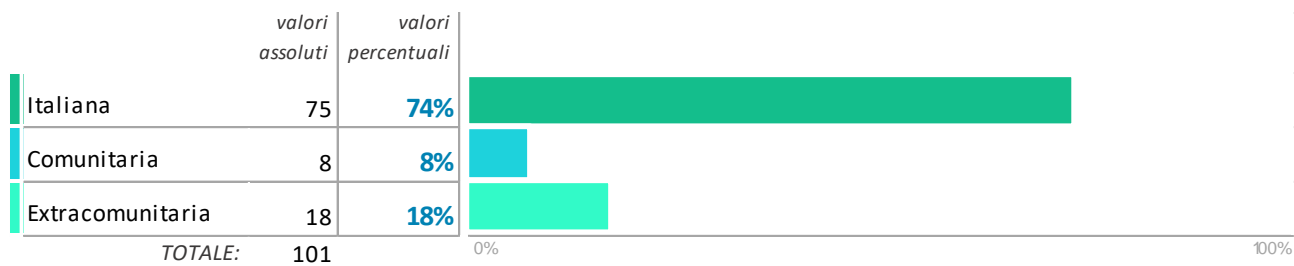
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione degli intervistati è composto per il 42% da cittadini di sesso maschile, per il restante 58% da cittadini di sesso femminile. La fascia di età più rappresentata è quella compresa tra i 31-55 anni, con il 40%, mentre quella tra 56-75 anni con il 36%.

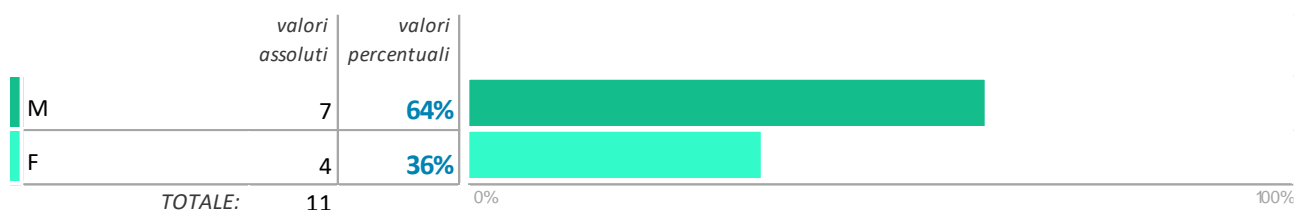
Da notare che è presente un 19% di over 75 che si sono rivolti all'URP.

Per ciò che attiene l'istruzione, il 63% dei rispondenti sono diplomati, il 20% con licenza media, il 15% con laurea.

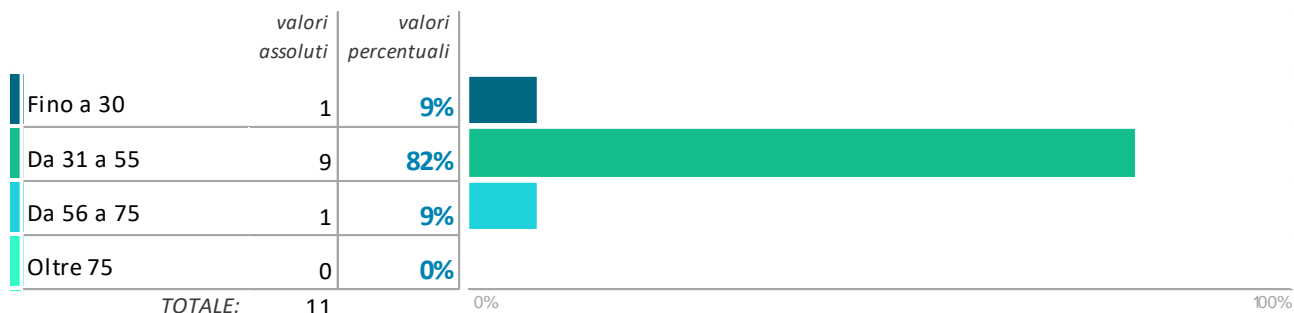
La nazionalità dei cittadini vede il 74% di fruitori italiani, l'8% comunitari ed il 18% extracomunitari. Al quesito inerente l'occupazione il 51% sono occupati, 34% pensionati e il 15% disoccupati.

10.2.2. Analisi del campione degli intervistati - questionari in inglese

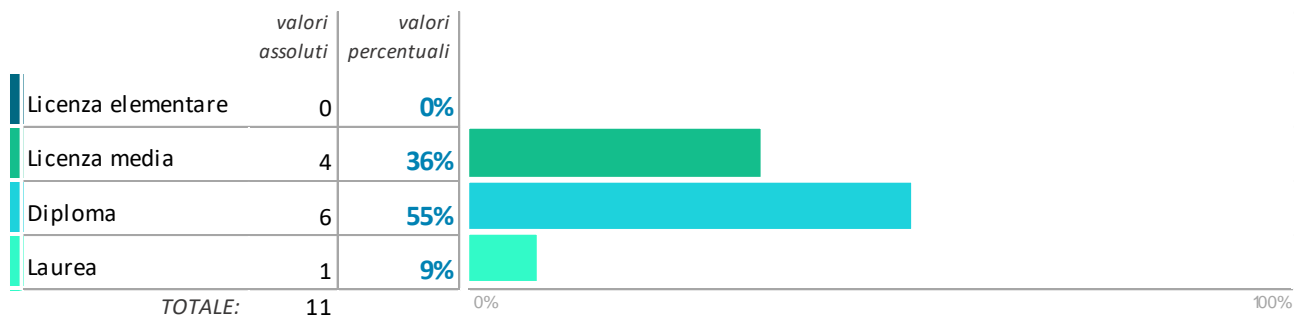
Sesso



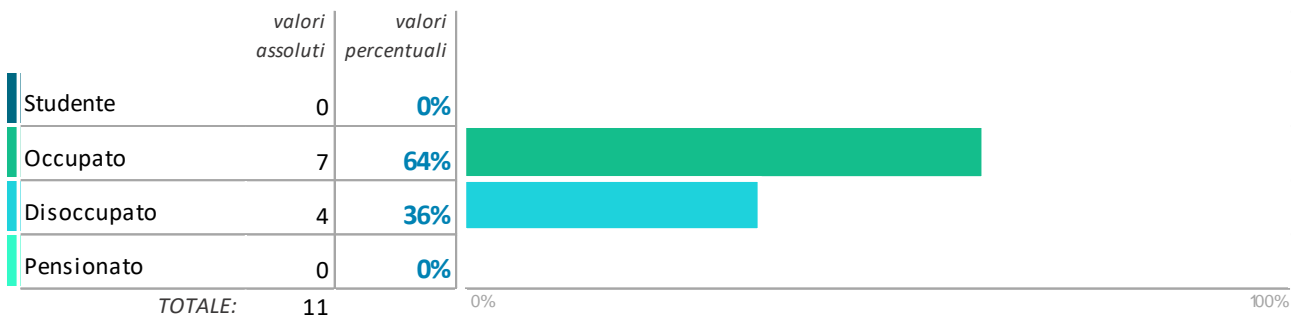
Età



Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Il campione degli intervistati è composto da 9 cittadini di provenienza extracomunitaria e 2 comunitari. Tra gli stessi 7 sono occupati e 4 disoccupati. Per quanto riguarda la rilevazione del titolo di studio del campione in esame, 4 persone hanno frequentato la secondary school, 6 il college, ed 1 l'university.

La fascia di età in cui si collocano 9 persone su 11 è quella tra i 31-55 anni, 1 persona rientra nella fascia fino a 30 anni ed 1 nella fascia di età tra i 56-75 anni.

Il campione degli intervistati è composto da 7 cittadini di sesso maschile e 4 femminile.

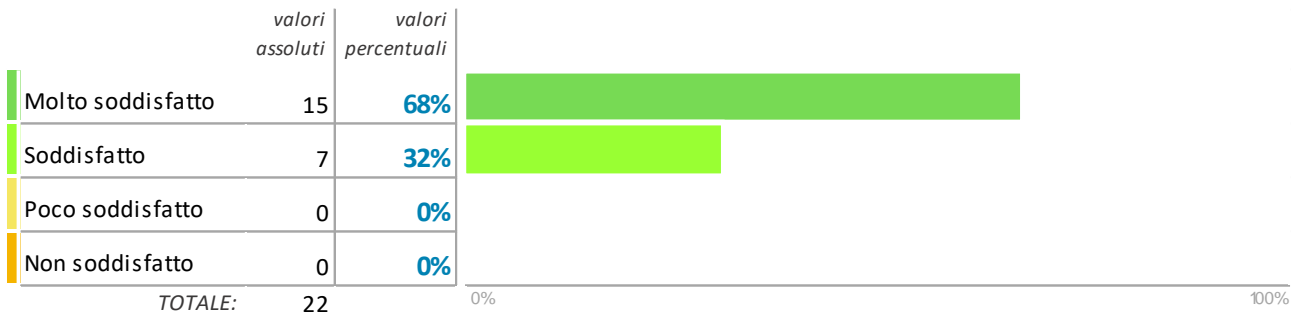
11. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE UTENZA: SERVIZIO ISCRIZIONE AI NIDI D'INFANZIA

Il servizio oggetto della presente rilevazione consiste nella presentazione della domanda di iscrizione da inoltrare esclusivamente online tramite SPID. L'ufficio segreteria della Direzione Istruzione si è messo a disposizione per la consulenza e l'orientamento telefonico a supporto della compilazione della domanda attraverso recapiti telefonici ed e-mail ad hoc.

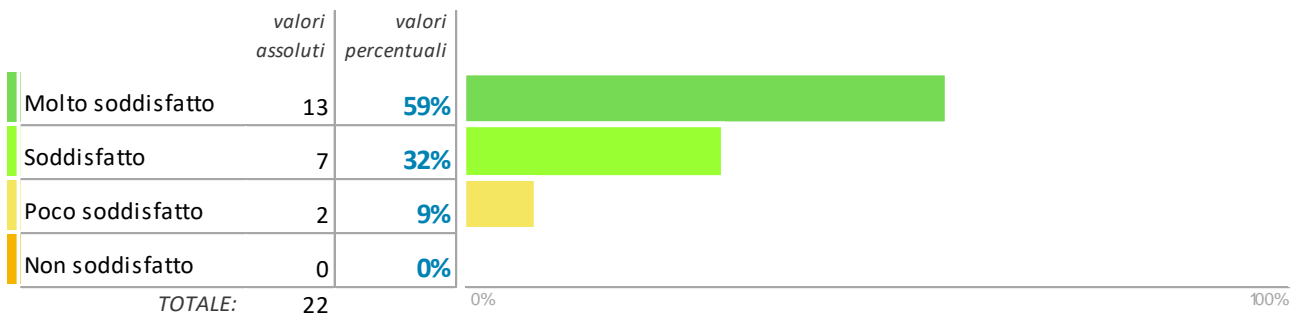
Nel complesso sono stati raccolti e analizzati 22 questionari.

11.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

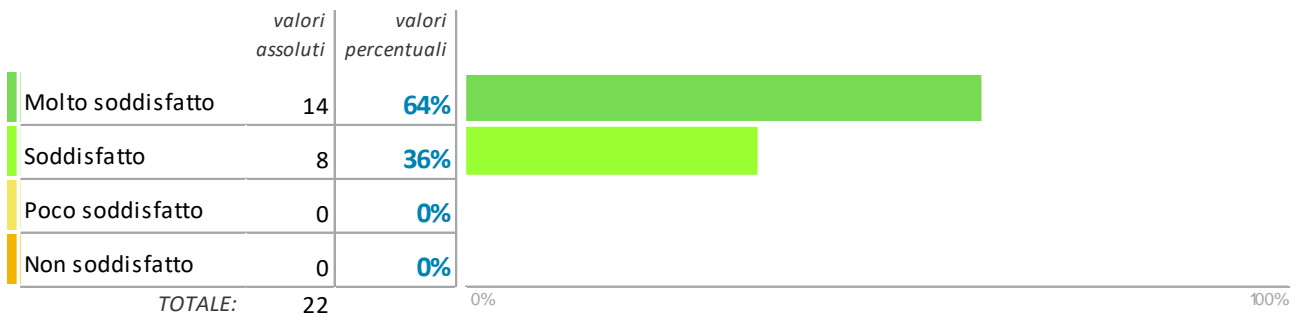
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



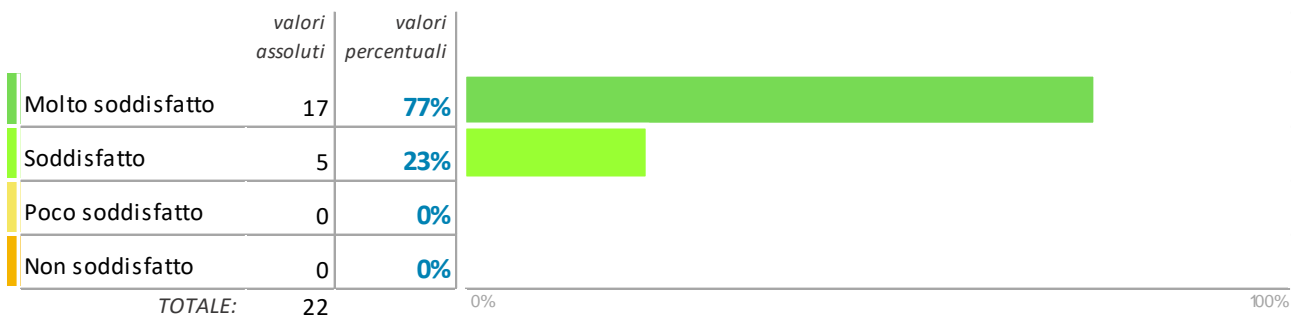
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



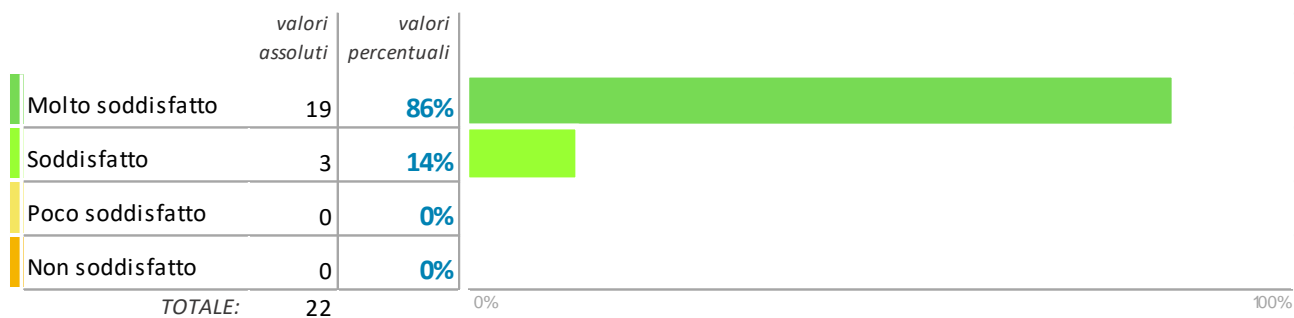
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



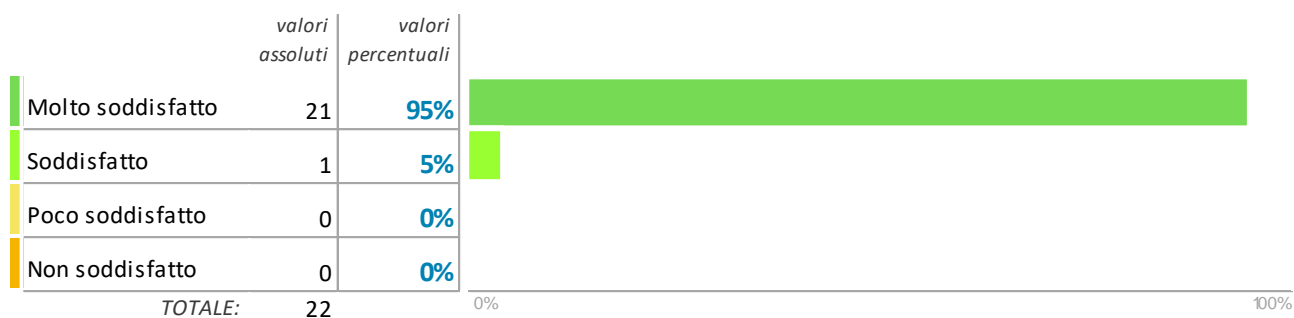
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



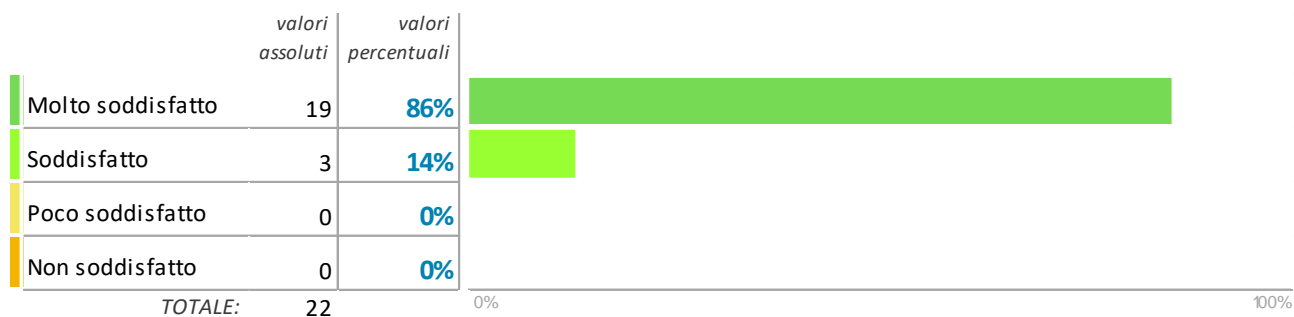
Affidabilità del servizio



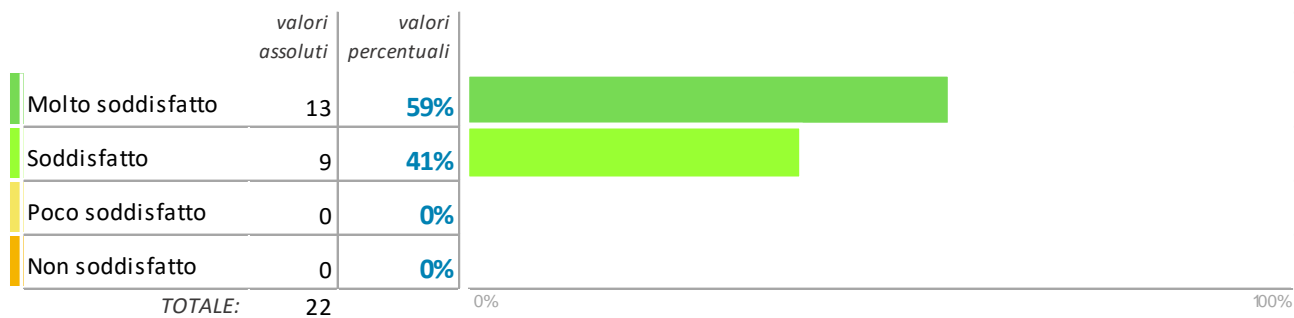
Tempo di attesa per richiedere il servizio



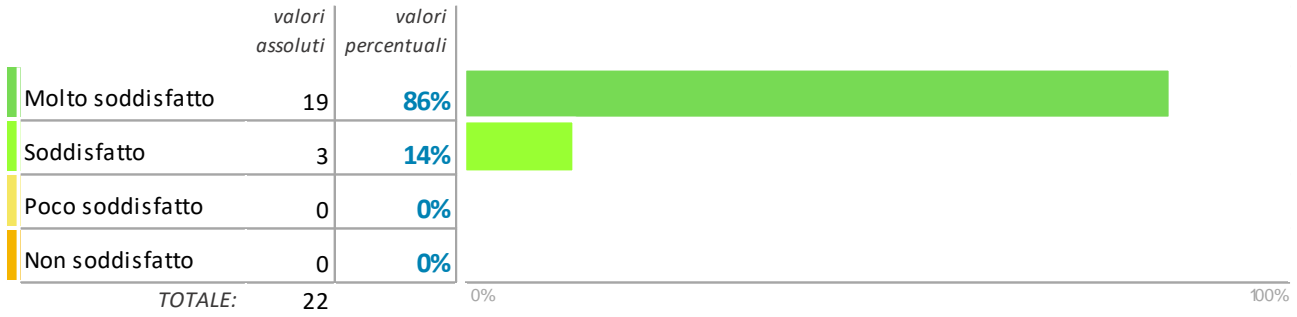
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



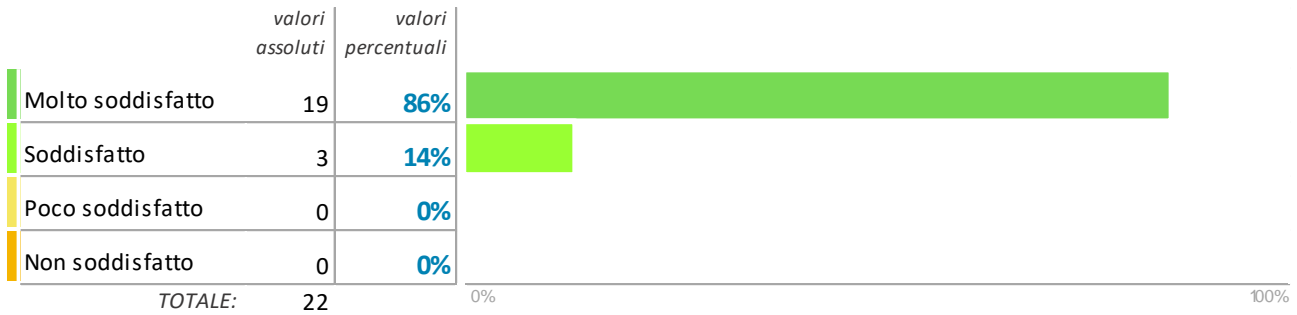
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



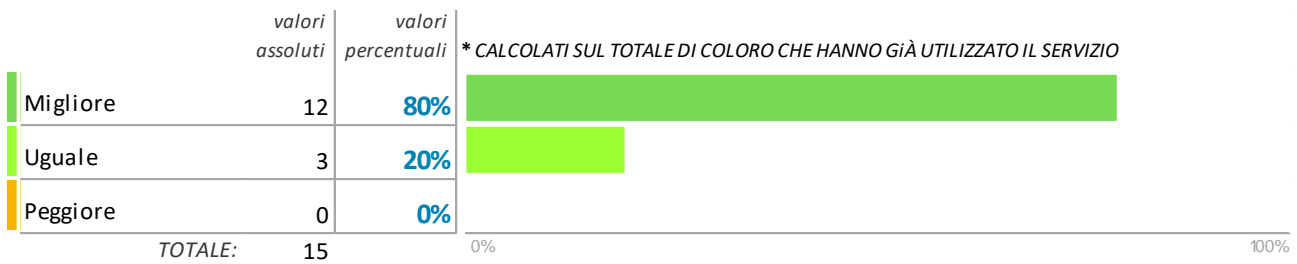
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



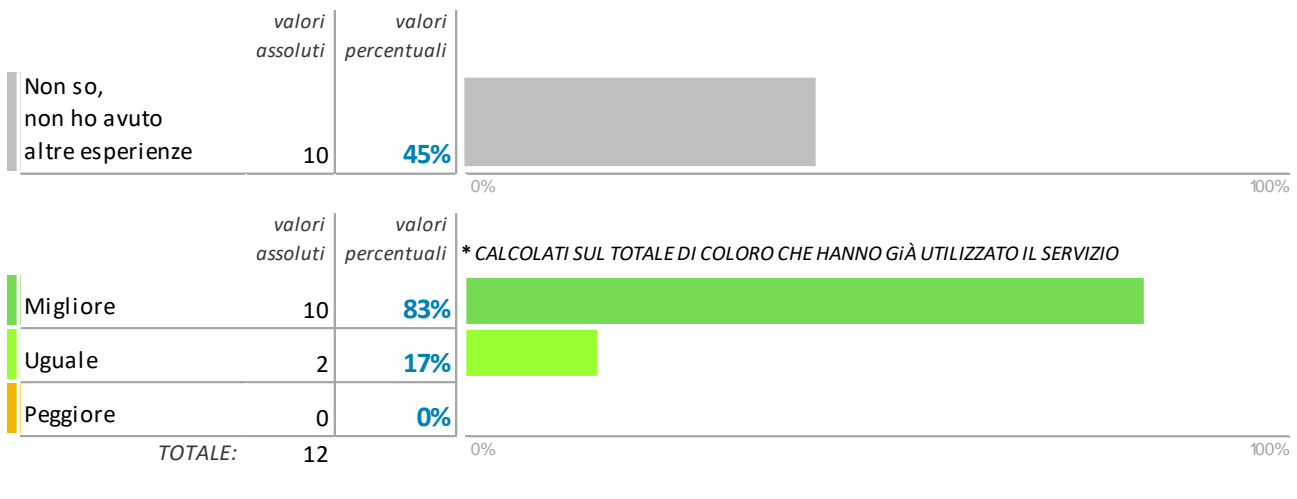
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



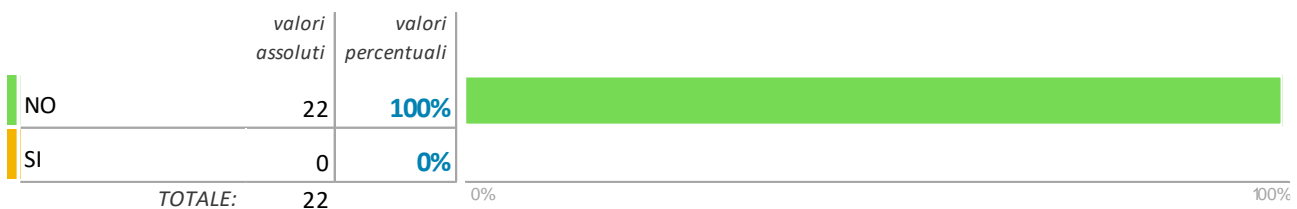
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



11.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

La prima dimensione afferente alla accessibilità è stata indagata attraverso la domanda, “facilità nel trovare informazioni sul servizio”, le risposte sono state assolutamente positive, nessun cittadino sul campione dei 22 rispondenti si è detto “poco soddisfatto” o “non soddisfatto”, al contrario il 64% dei rispondenti si è dichiarato “molto soddisfatto” ed il 36% “soddisfatto”. Anche la seconda dimensione analizzata, quella della tempestività, ha ottenuto analoghi risultati rispetto alla prima. L’analisi della domanda “tempi di attesa per richiedere il servizio” ha rivelato che il 95% del campione dei 22 intervistati è “molto soddisfatto”, 1 utente “soddisfatto” e nessuno “poco” o “non soddisfatto”.

Per la terza area di rilevazione riguardante la trasparenza sono state analizzate le risposte alla domanda “informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni”, anche in questa dimensione si rileva l’assenza di risposte “poco soddisfatto” o “non soddisfatto”, a fronte del 59% di cittadini che si dichiara “molto soddisfatto” e del 41% che si dichiara “soddisfatto”.

Per la dimensione dell’efficacia sono state analizzate le risposte alla domanda “accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle sue richieste/aspettative”, per cui l’86% del campione si è dichiarato “molto soddisfatto” ed il 14% “soddisfatto”. Per confermare il dato generale positivo rispetto al servizio indagato che ha registrato l’assenza di valutazioni negative, si è proceduto nell’analizzare anche l’esperienza maturata dal cittadino sia rispetto alla passata fruizione del servizio sia alla fruizione dello stesso servizio presso altri Comuni. Infine si è provveduto a verificare se sono stati segnalati disservizi nel corso dell’erogazione del servizio di iscrizione ai nidi d’infanzia. Rispetto al passato questo servizio è stato giudicato

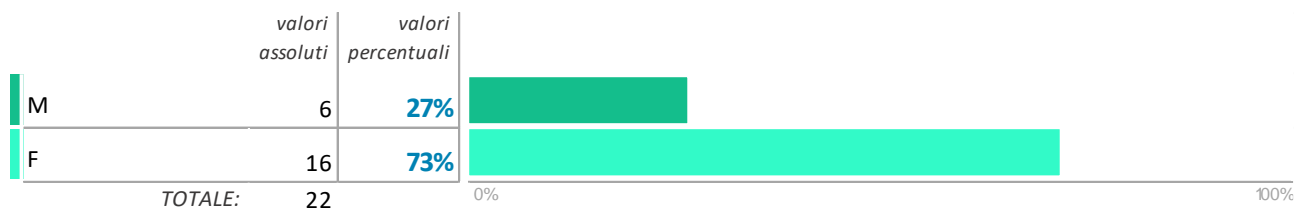
migliore da 12 cittadini su 15 (calcolati sul totale di coloro che hanno già utilizzato il servizio) ed i restanti 3 cittadini lo hanno giudicato uguale. Nessun cittadino del campione lo ha giudicato “peggiore del passato”. Alla domanda “rispetto ad altri comuni questo servizio è”, 10 persone su un campione di 12 (calcolato sul totale di coloro che hanno già utilizzato il servizio) lo hanno giudicato “migliore”, 2 “uguale”, nessuno “peggiore”.

L’ultima domanda analizzata, “ci sono stati disservizi nel corso dell’erogazione del servizio”, ha registrato il “no” dell’intero campione considerato, ovvero 22 rispondenti su 22.

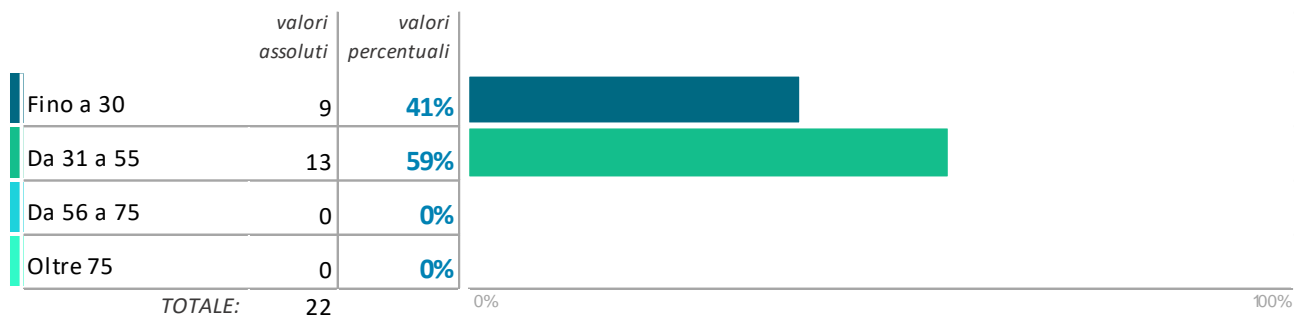
Si rimanda all’Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell’Ente.

11.2.1. Analisi del campione degli intervistati

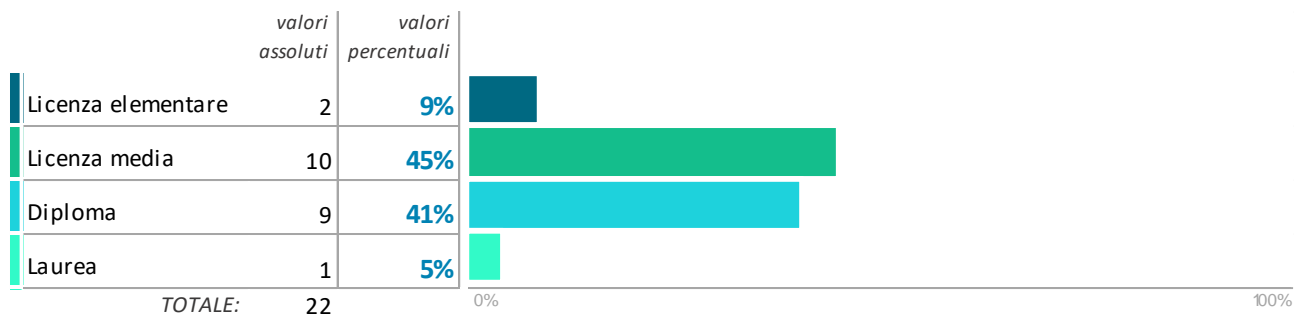
Sesso



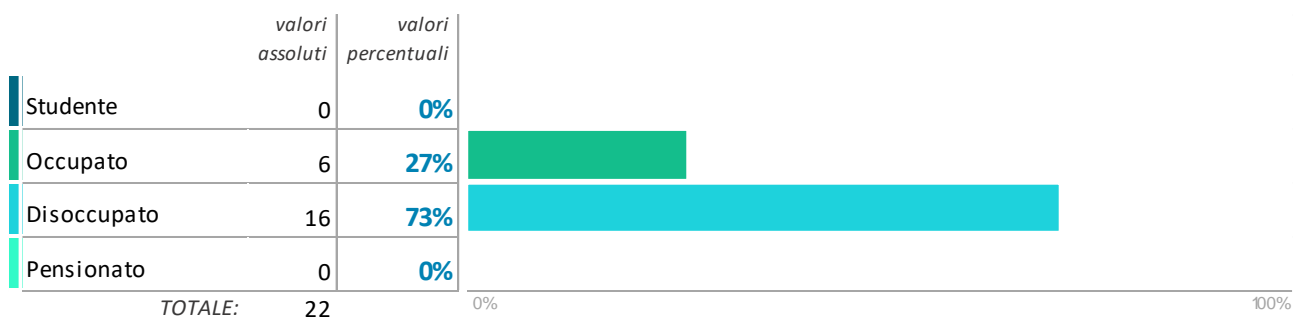
Età



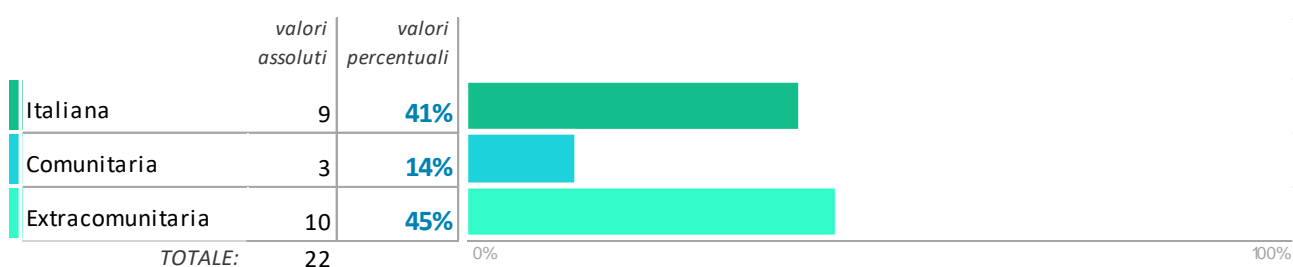
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Nell'analisi del campione degli intervistati si rileva la preponderanza del genere femminile con 16 rispondenti di sesso femminile su un campione di 22 totali.

La fascia di età maggiormente rappresentata è quella che va dai 31 ai 55 anni, con il 59%, seguita dal restante 41% della fascia di età fino ai 30 anni.

Per quanto riguarda i titoli di studio, la fascia maggiormente rappresentata è quella dei possessori di licenza media con il 45%, seguita dal diploma con il 41%, chiudono i laureati con il 5%.

L'area dell'occupazione segna il 73% di persone che si sono dichiarate "disoccupate" e il 27% "occupate". Conclude l'analisi del campione, l'esame della nazionalità per cui si rileva il 41% di utenti di nazionalità italiana, il 14% di nazionalità comunitaria ed il restante 45% extracomunitaria.

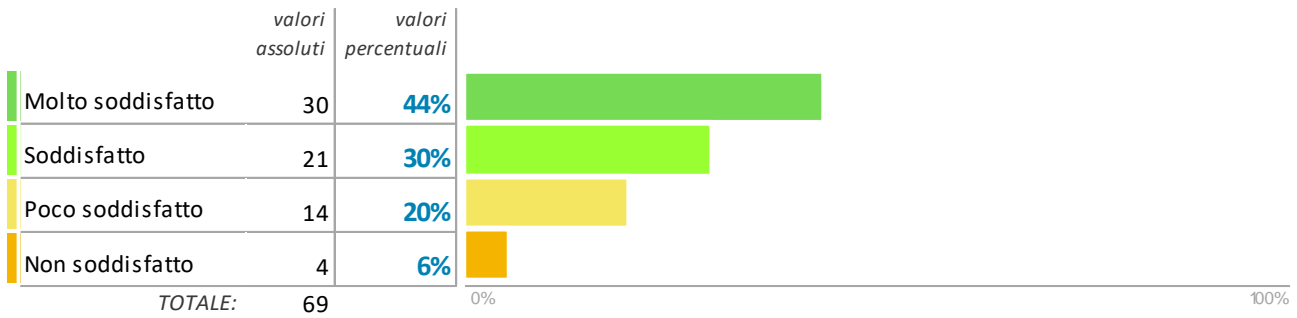
12. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: [SERVIZI CIMITERIALI](#)

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi cimiteriali di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

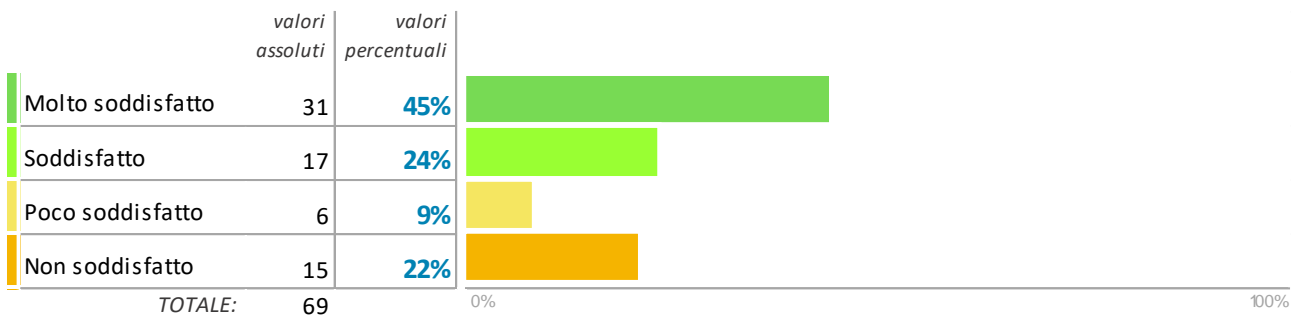
I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 69.

12.1. Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

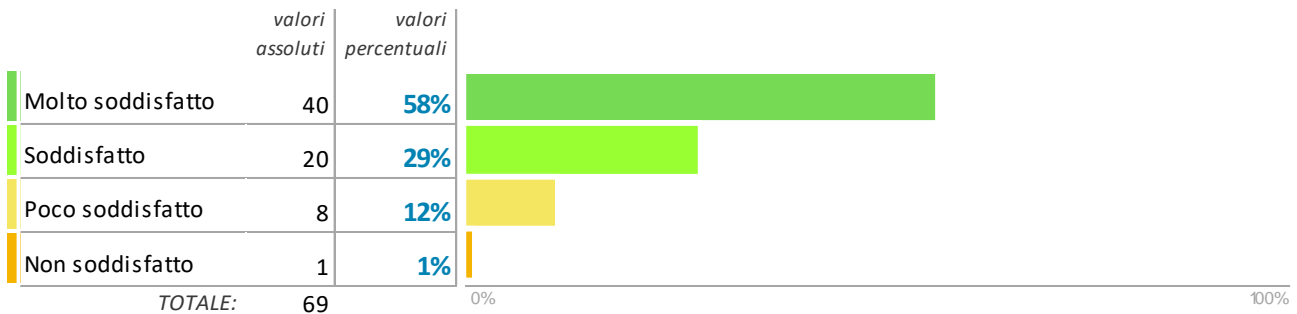
Chiarezza della segnaletica che indica l'ufficio



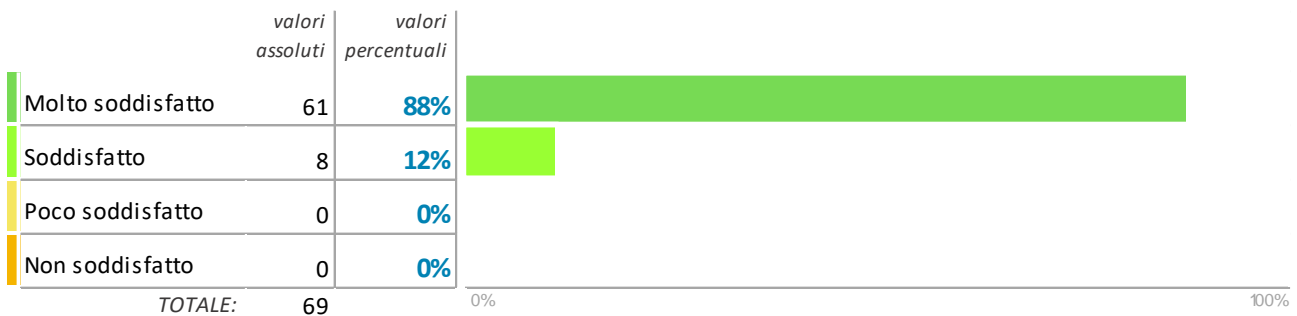
Facilità di accedere all'ufficio e assenza di barriere architettoniche



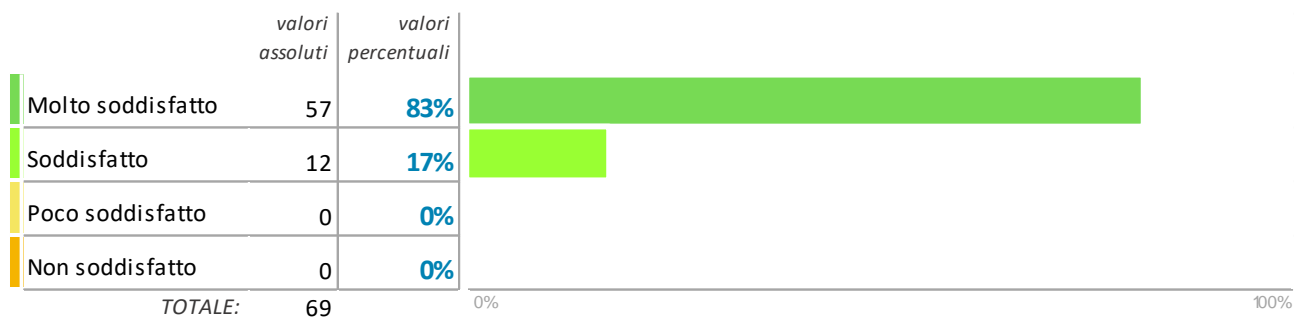
Facilità nel trovare informazioni sul servizio



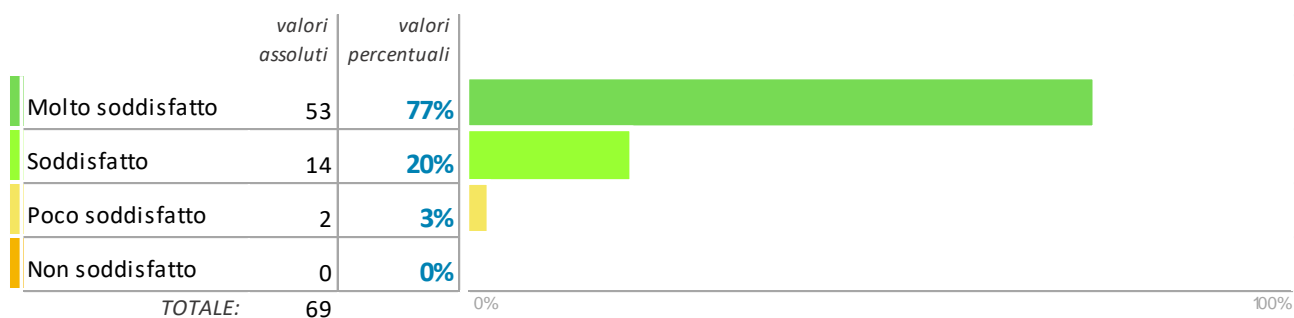
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica-tempi-procedura-costi etc)



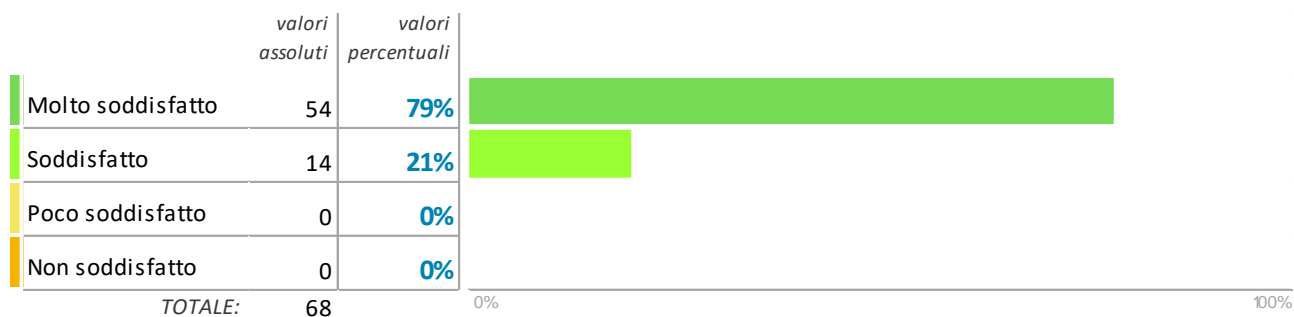
Affidabilità del servizio



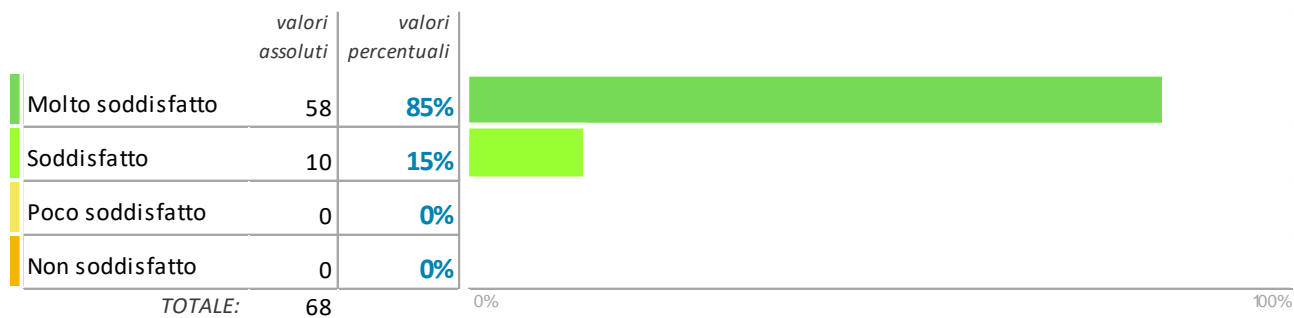
Tempo di attesa per richiedere il servizio



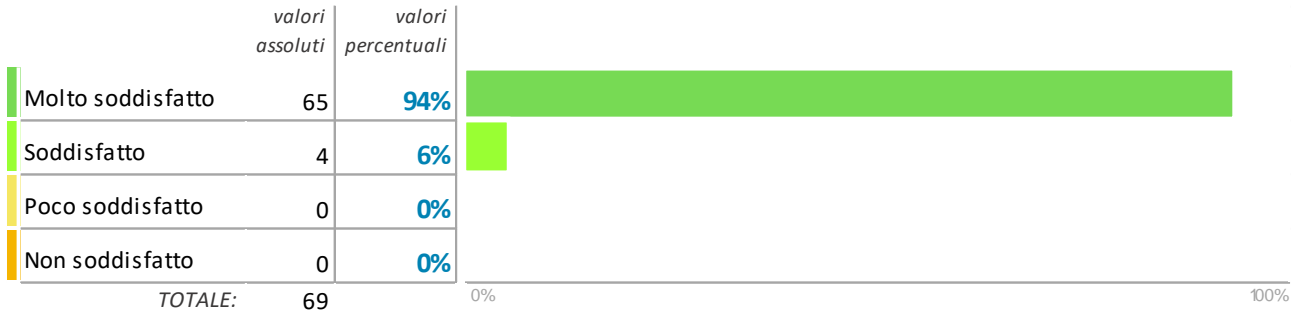
Tempo per la conclusione del servizio richiesto



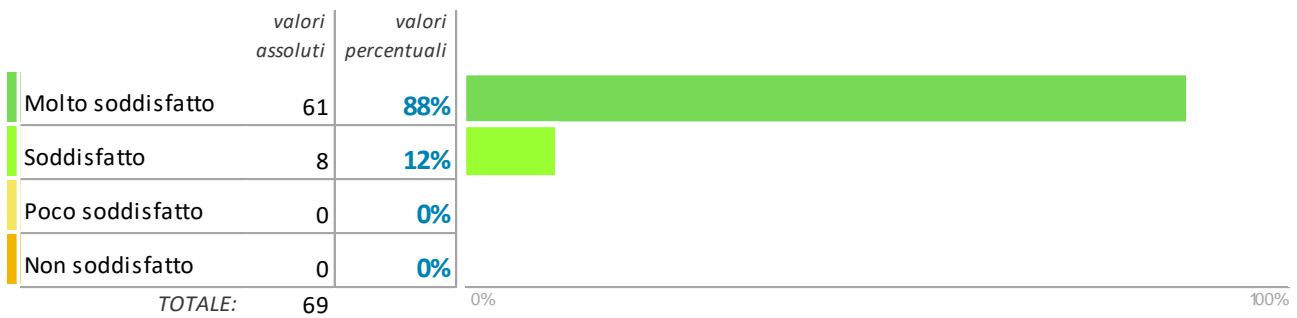
Informazioni su come effettuare reclami e/o segnalazioni



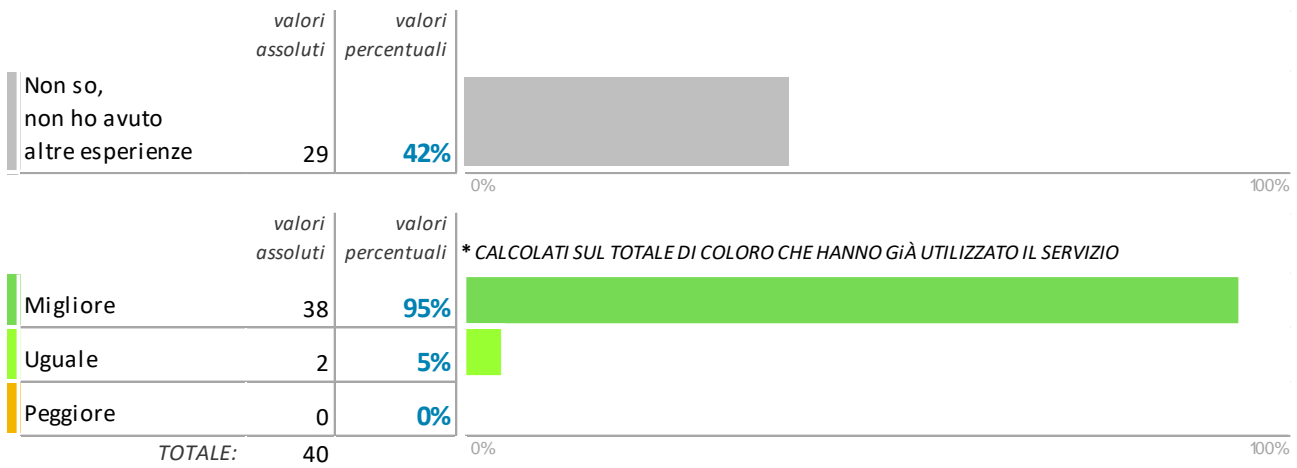
Cortesia, disponibilità e correttezza del personale



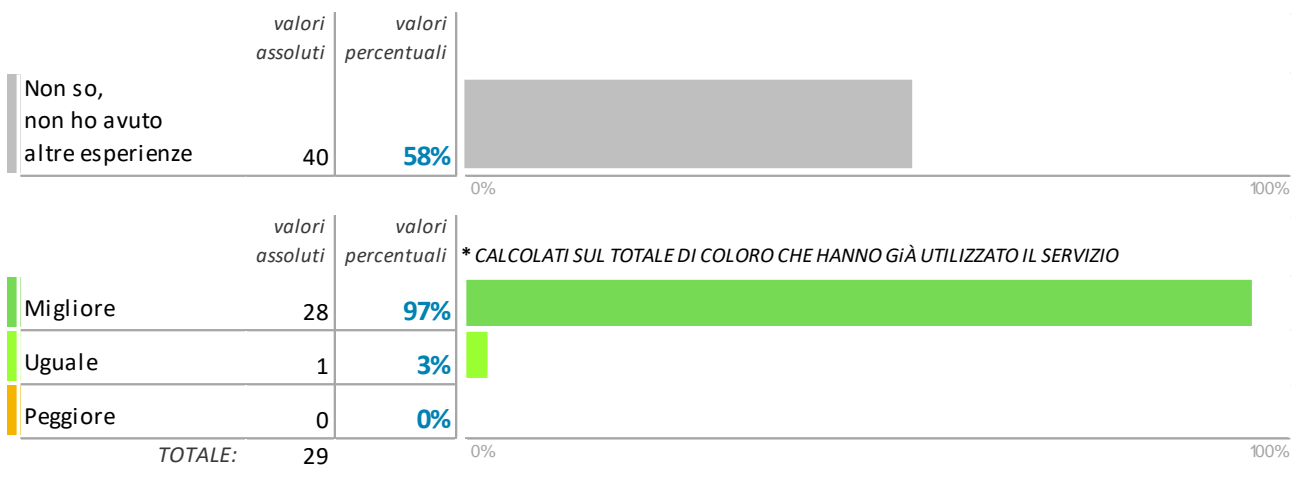
Accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato rispetto alle Sue richieste/aspettative



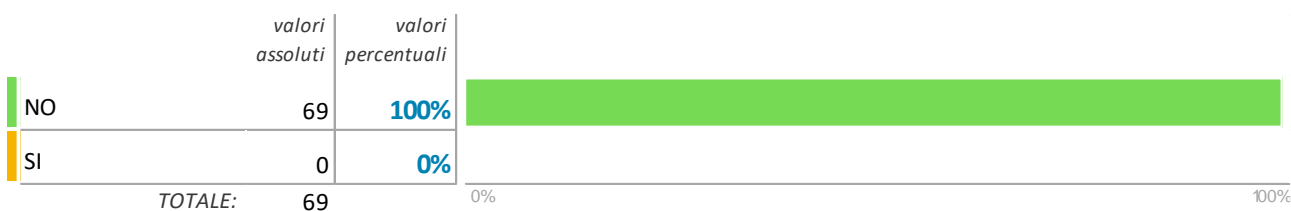
Rispetto al passato questo servizio è:



Rispetto ad altri Comuni questo servizio è:



Ci sono stati disservizi nel corso dell'erogazione del servizio?



12.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

Per quanto riguarda la dimensione dell'accessibilità si riportano i risultati della domanda "facilità nel trovare informazioni sul servizio", per cui i cittadini si sono dichiarati in 40 "molto soddisfatto", in 20 "soddisfatto", in 8 "poco soddisfatto" e "non soddisfatto" 1 cittadino. Pertanto l'87% di persone valuta positivamente la dimensione dell'accessibilità.

L'area della tempestività viene indagata attraverso i risultati della domanda "tempi di attesa per richiedere il servizio", 53 cittadini hanno espresso la valutazione "molto soddisfatto", 14 "soddisfatto", 2 "poco soddisfatto" e nessun "non soddisfatto". Questa seconda area vede innalzare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto alla prima dimensione indagata.

Altro dato confortante ha riguardato la dimensione della tempestività, al quesito "tempo per la conclusione del servizio richiesto" 54 cittadini si sono dichiarati "soddisfatto", 14 "molto soddisfatto", nessuno "poco soddisfatto" e "non soddisfatto".

I risultati relativi all'analisi della terza dimensione, quella della trasparenza, sono stati estratti dalle risposte alla domanda "chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio (modulistica, tempi, procedura, costi, etc..)". Consolidano il trend positivo con 61 rispondenti che si dichiarano "molto soddisfatto", 8 "soddisfatto", e nessun "poco" o "non soddisfatto". Per quanto riguarda l'ultima dimensione, quella dell'efficacia, si è scelto di esaminare i risultati della domanda "accuratezza, completezza, coerenza del servizio erogato, rispetto alle sue richieste/aspettative". La totalità del campione intervistato, ovvero 69 utenti, ha confermato il livello di eccellenza del servizio, che ha visto 61 cittadini dichiararsi "molto soddisfatto" e 8 "soddisfatto".

considerazione della tipologia del servizio, che accoglie le persone in una fase delicata della loro esistenza, si è scelto di sondare i risultati della domanda “cortesìa, disponibilità e correttezza del personale”. Il risultato rileva che 65 su 69 rispondenti si sono dichiarati “molto soddisfatto”, i 4 restanti hanno dichiarato di essere “soddisfatto”. Questi risultati confermano l’apprezzamento verso questi servizi che si collocano in una fase della vita connotata da vulnerabilità e che, nonostante ciò, assolvono alle loro funzioni con il pieno apprezzamento da parte dei cittadini.

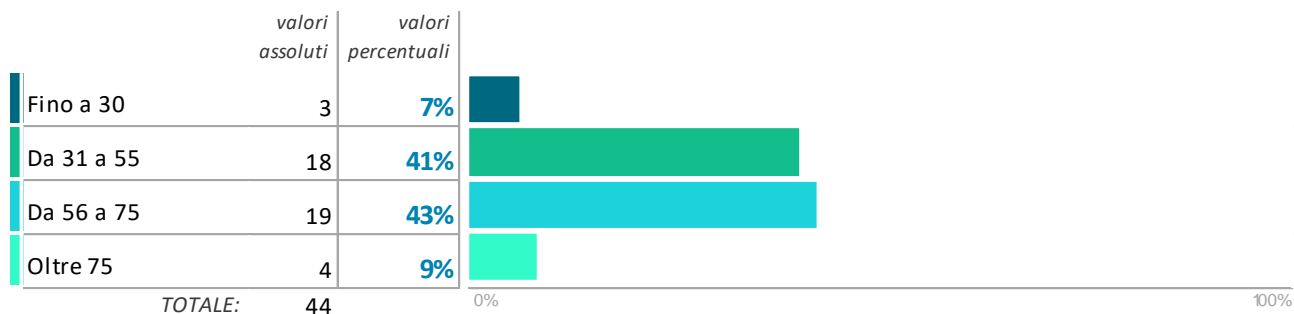
Si rimanda all’Allegato1 per una lettura dei risultati combinata con gli standard di qualità del servizio definiti nella vigente Carta dei Servizi dell’Ente.

12.2.1. Analisi del campione degli intervistati

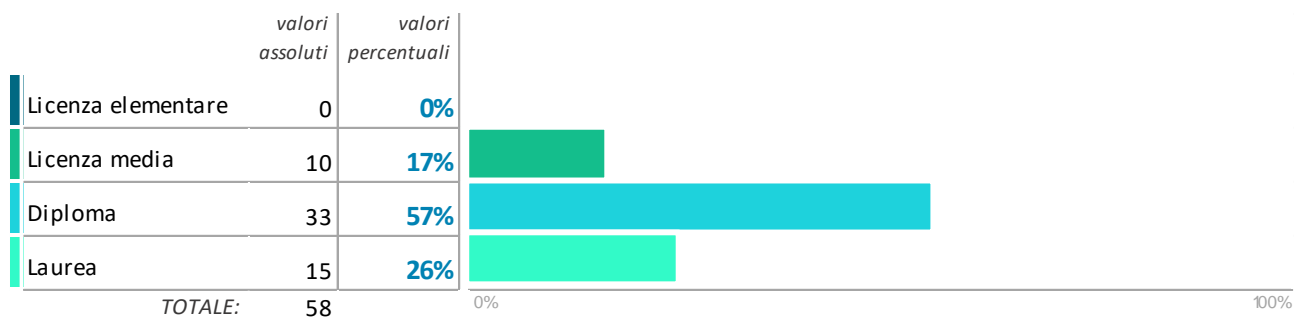
Sesso



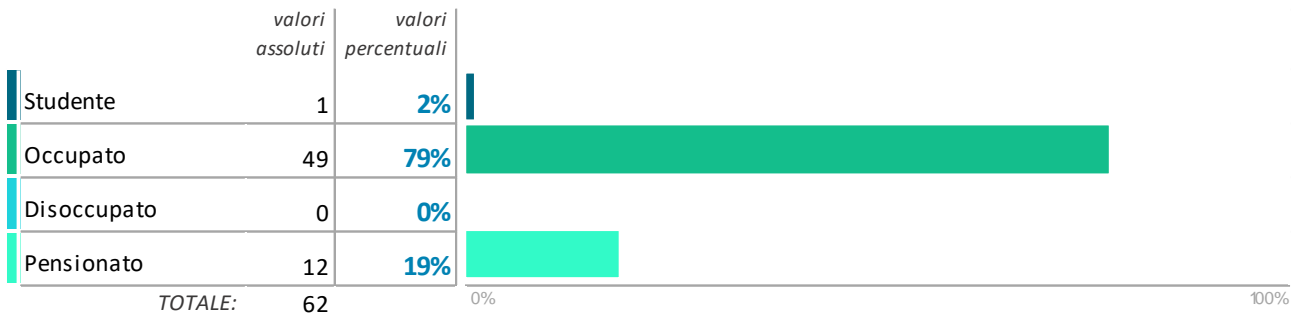
Età



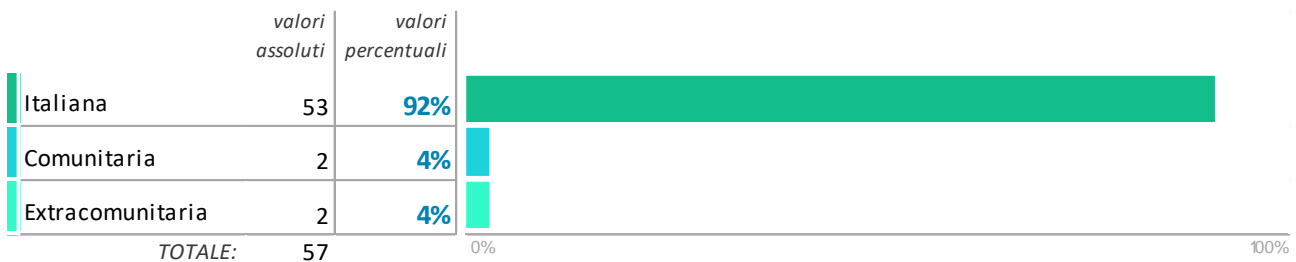
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Si rileva che solo parte del campione ha risposto alle domande inerenti al proprio profilo, per tale motivo i risultati sono parziali.

Nel gruppo dei rispondenti 21 sono maschi e 31 femmine, la fascia di età più rappresentata è quella che va dai 56 ai 75 anni, con 19 cittadini, segue quella che va dai 31 ai 55 anni con 18 rispondenti. Il titolo di studio maggiormente rappresentato è quello del diploma, 3/4 del campione risulta occupato ed infine 53 rispondenti su 57 sono di nazionalità italiana.

13. RISULTATI DELL'INDAGINE SUI SERVIZI ONLINE

L'analisi dei risultati dell'indagine svolta sui servizi online, riportata di seguito, va utilmente eseguita nell'ambito del primo quadro generale delineato nel Report concomitante del Controllo di Gestione 2025 aggiornato al 15/09/2025 e approvato con DGC 349 del 30/10/2025 da cui risulta che, sulla base delle informazioni fornite dalle direzioni dell'ente, molti servizi al cittadino sono digitalizzati e che quindi sia possibile usufruirne da remoto senza recarsi in alcun ufficio. Altri dovranno essere digitalizzati, mentre per alcuni servizi il processo non può essere digitalizzato e il cittadino dovrà quindi necessariamente recarsi fisicamente in ufficio per avvalersene.

Il [Report](#) specifica però che rispetto al quadro tracciato, occorre tener conto che:

- I servizi potrebbero non essere confrontabili tra loro, in quanto i dati sono eterogenei;
- Ogni direzione, in base ai contratti stipulati, ha il proprio fornitore;
- I servizi online non sono stati avviati tutti nello stesso momento;
- Alcuni servizi sono gestiti solo online, come i buoni libro e il Suape.

L'analisi sulla soddisfazione dell'utenza in riferimento ai servizi online va altresì inquadrata nell'ambito del più generale processo di transizione digitale, ormai irreversibile, avviato da alcuni anni ma fortemente accelerato negli anni della pandemia e oggi dalle specifiche risorse europee a disposizione per la digitalizzazione dei sistemi e dei servizi della PA nonché parallelamente per lo sviluppo di strumenti e servizi a supporto della cittadinanza, a garanzia dell'accesso e della corretta fruizione degli stessi (*si rimanda a tal proposito al par. 14.1*).

La presenza sempre più numerosa di servizi gestiti esclusivamente tramite canali digitali comporta infatti contemporaneamente un aumento rilevante del numero di utenti che, obbligati ad accedere ai servizi in modalità online, non dispongono di strumenti e/o capacità linguistiche, fisiche, tecnologiche necessarie, evidenziando pertanto la necessità di sviluppare, strutturare, potenziare spazi fisici (*ad es. i cd. Punti di Facilitazione Digitale*) con personale che fornisca supporto per l'accesso ai servizi digitali o comunque iniziative informative/formative a supporto (*vd. par. 14.1*).

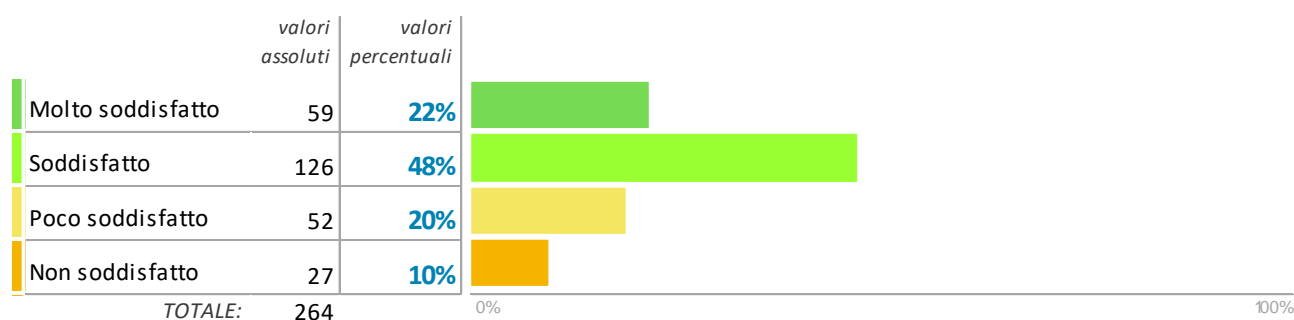
13.1. Dettaglio dei risultati dell'Indagine sui Servizi Online

Usa i servizi online sul sito del Comune di Terni?

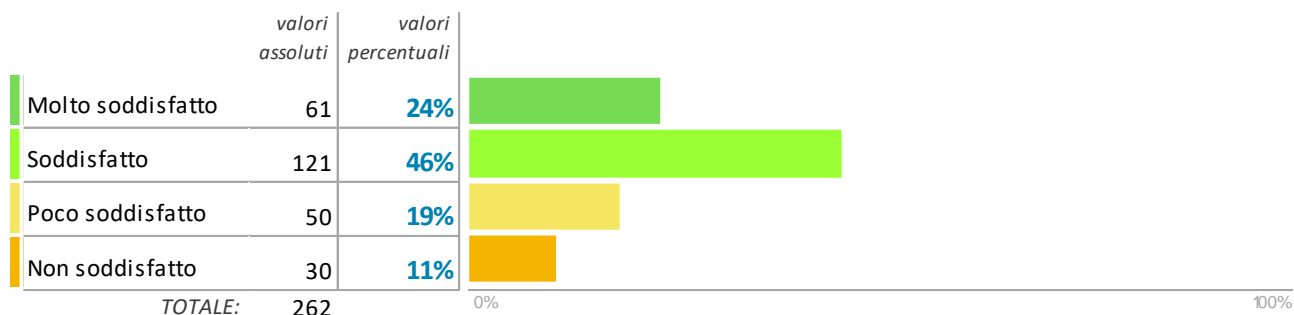


Come si evince dal grafico sopra, 20 cittadini pur dichiarando di non utilizzare i servizi online hanno poi comunque compilato le domande successive del questionario esprimendo un parere negativo in merito al loro utilizzo.

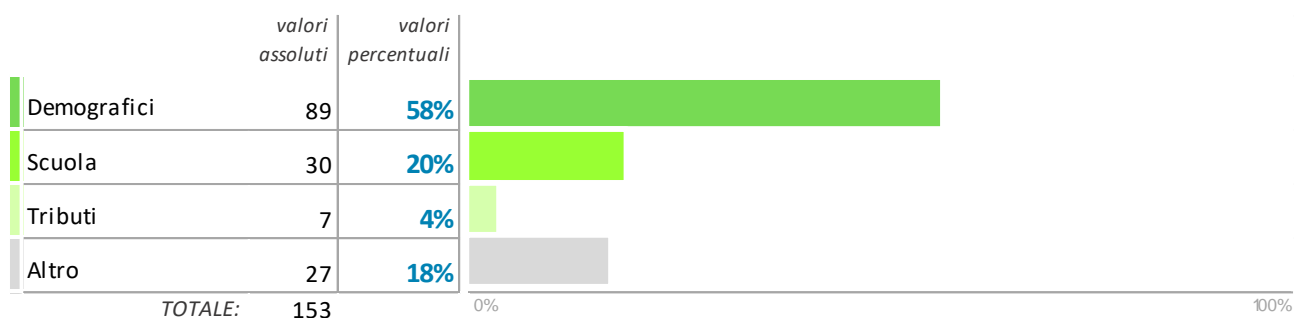
Semplicità di accedere al servizio online



Semplicità di utilizzare il servizio online



Indichi quale servizio online ha usato (per aree)



13.2. Sintesi esiti dell'indagine 2025

Alla luce di quanto sopra riportato e tenuto conto dell'aumento dell'utilizzo dei servizi in modalità digitale si ritiene utile proporre una lettura complessiva dei risultati registrati in riferimento alle domande poste sui servizi online. Complessivamente sono stati acquisiti ed esaminati 857 questionari.

Alla domanda "usa i servizi on line sul sito del Comune di Terni?" la risposta "SI" è stata scelta da 267 cittadini pari al 31% del campione. Hanno risposto "NO" 590 (570+20) cittadini pari al 69% del campione.

I fruitori dei servizi online hanno espresso le seguenti valutazioni sul servizio utilizzato: alla domanda sulla "Semplicità di accedere al servizio on line, 59 cittadini su 264 rispondenti, si sono dichiarati "molto soddisfatto", in 126 si sono dichiarati "soddisfatto", 52 "poco soddisfatto", 27 "non soddisfatto". In valori percentuali il 70% del campione dei rispondenti ha dato una valutazione positiva circa la dimensione dell'accessibilità. Alla seconda domanda "semplicità di utilizzare il servizio online" 61 cittadini su un campione di 262 rispondenti si sono dichiarati "molto soddisfatto", 121 "soddisfatto", 50 "poco soddisfatto" e 30 "non soddisfatto". Anche questa domanda che ha indagato la dimensione dell'efficacia, conferma la valutazione complessivamente favorevole della prima. Il 70% del campione giudica infatti positivamente la semplicità di utilizzo dei servizi online, mentre il 30% ritiene che sia da migliorare.

L'utilizzo dei servizi online ha riguardato prevalentemente le seguenti aree:

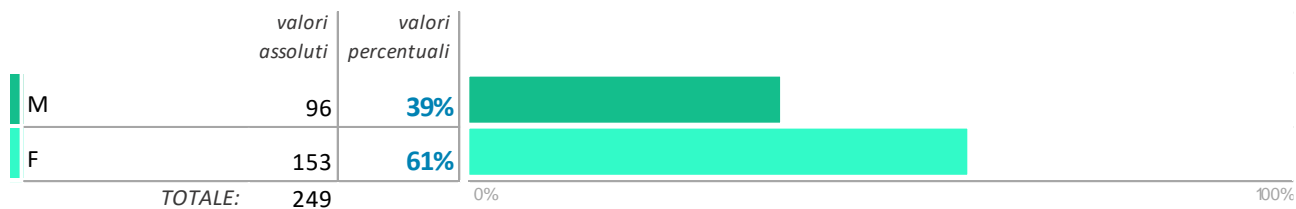
- Servizi demografici con 89 persone;
- Scuola con 30 fruitori;
- Servizi tributi 7 fruitori;

- 27 persone che hanno indicato altro.

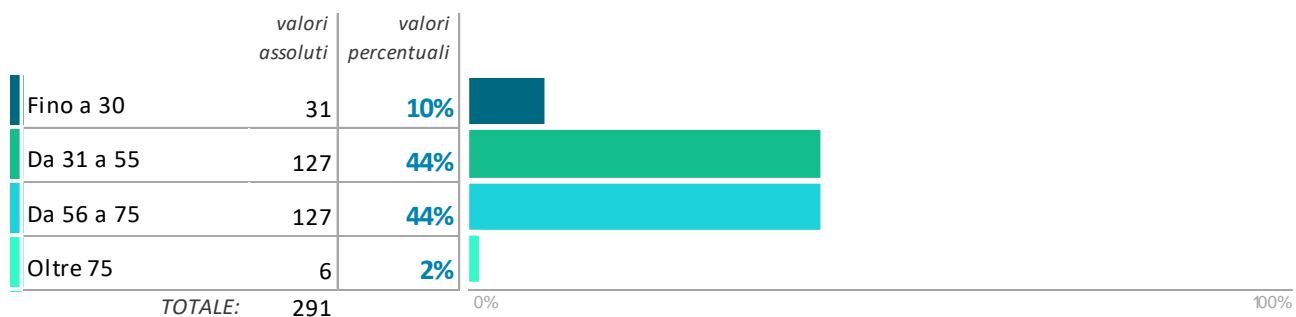
Il resto dei rispondenti non ha indicato il servizio di cui ha usufruito.

13.2.1. Analisi del campione degli intervistati

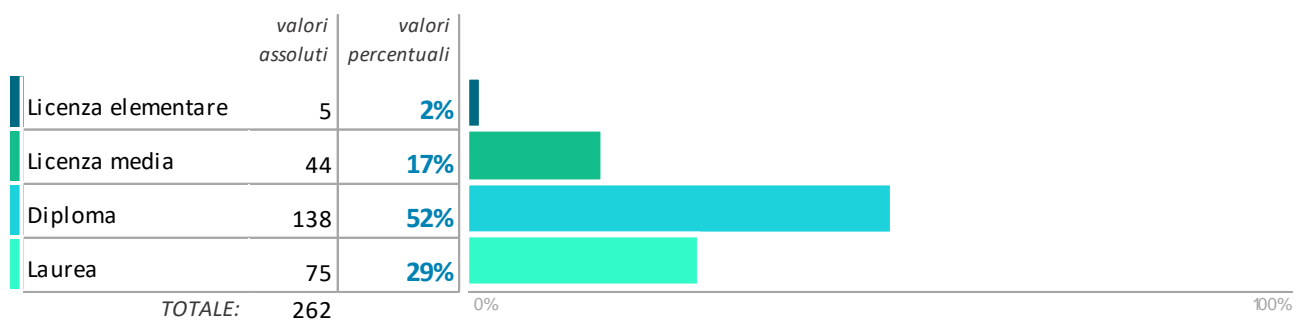
Sesso



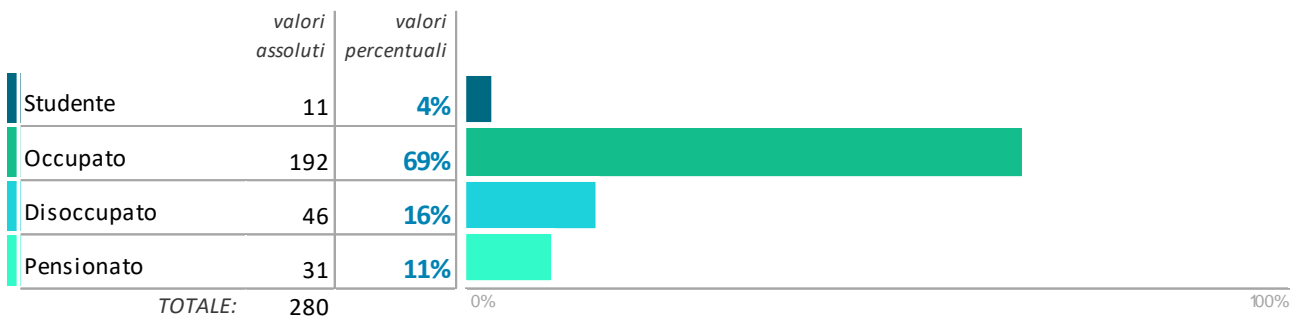
Età



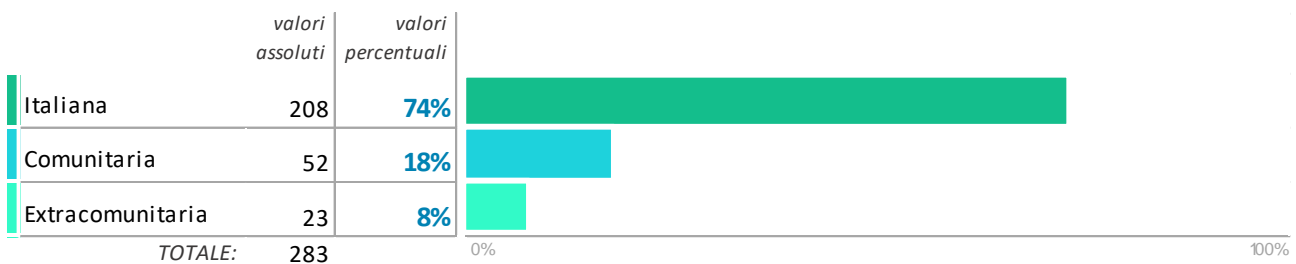
Titolo di studio



Occupazione



Nazionalità



Su 249 rispondenti 96 sono di sesso maschile e 153 femminile.

Per quanto riguarda la fascia di età, le più rappresentate sono quelle che vanno da 31 a 55 anni e dai 56 ai 75, entrambe pari al 44%, la fascia di over 75 è rappresentata solo dal 2% del campione, a conferma della ridotta alfabetizzazione digitale delle persone anziane. Il restante 10% è costituito da persone under 30.

In merito al titolo di studio di cui sono in possesso i rispondenti, la fascia più rappresentata è quella del diploma con il 52%, seguita dalla laurea con il 29%, dalla licenza media con il 17% e con un valore residuale del 2% di licenza elementare.

Il 69% del campione risulta occupato. Per quanto riguarda la nazionalità il 74% sono italiani, il 18% comunitari e l'8% sono extra-comunitari.

14.ANALISI DI BENCHMARKING

In continuità con il precedente report e in linea con il processo avviato dal Comune di Terni nell'ultimo triennio, è stato espletato anche un confronto sistematico con altre Amministrazioni sia in relazione al tema della **qualità effettiva dei servizi (standard di qualità/carta dei servizi)** sia della **qualità percepita (indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi)**.

Rilevata l'utilità ed efficacia di armonizzare quanto più possibile i controlli interni all'Ente, si è inoltre ritenuto, sulla scia di quanto sopraesposto in riferimento ai servizi online, di esaminare e proporre un'analisi tra il Comune di Terni e alcuni altri Comuni (vd. *tabella di seguito*) oggetto di approfondimento anche nell'ambito del Controllo di Gestione per l'anno 2025.

Residenti	
Comune	Totale
Ferrara	129.384
Latina	127.732
Monza	123.131
Bergamo	120.580
Sassari	120.497
Pescara	118.419
Forlì	117.609
Siracusa	115.636
Vicenza	110.492
Terni	106.411
Piacenza	103.464
Novara	102.573
Andria	96.607

Si è quindi preliminarmente proceduto attraverso la ricerca, non sempre semplice soprattutto in relazione alla dimensione della qualità percepita, della documentazione in materia pubblicata dalle altre Amministrazioni¹ sui loro siti istituzionali, sia nella sezione “*Amministrazione trasparente*” sia in sezioni tematiche varie. Quest’ultimo elemento, come rilevato anche nel referto dell’anno 2024, costituisce un fattore di criticità che incide sulla comparazione e in generale sullo scambio di buone prassi, anche se si registra un graduale miglioramento in quanto molti enti hanno di recente rinnovato il portale istituzionale secondo le Linee guida obbligatorie e standard in caso di finanziamento con risorse PNRR.

In esito al **confronto inerente la qualità effettiva**, sebbene in un quadro nazionale di esperienze non uniforme e in evoluzione, si evidenzia:

- La prevalenza esclusivamente di Carte di settore difformi tra loro e poco aggiornate, a differenza del Comune di Terni che ha approvato anche una Carta dell’Ente;
- Un’eterogeneità dei soggetti che all’interno degli enti si occupano della materia;
- La diffusa approvazione in molte amministrazioni di Carte tematiche per medesime tipologie di settori/servizi (generalmente *servizi per l’infanzia, rifiuti, canili, servizi sociali*);
- La limitata presenza di un elemento di dettaglio delle azioni migliorative da sviluppare/sviluppate per verificare e/o migliorare - modificare gli standard di servizio definiti, letti anche in combinazione con le indagini sulla qualità percepita, attività da strutturare anche per Terni;
- La molto limitata presenza di riferimenti in relazione alla definizione/implementazione di sistemi strutturati di valutazione partecipativa anche all’interno degli enti;
- L’associazione di un numero medio di 2 di indicatori, come per Terni, per ciascuna delle quattro dimensioni della qualità effettiva (*accessibilità – tempestività – trasparenza – efficacia*), quando definite;
- L’eterogeneità del livello di approfondimento nell’attività di censimento dei servizi indicati nelle Carte;
- In riferimento alla mappatura dei *servizi* e relativi indicatori standard, è necessario sottolineare come si differenzi il livello di dettaglio degli stessi, riconducendo spesso la definizione non ai singoli servizi erogati bensì a nuclei più o meno omogenei degli stessi fino ad arrivare al livello di ufficio/unità

¹ tra quelle esaminate si riportano in particolare considerazioni in riferimento ai sistemi dei Comuni di Ferrara, Latina, Monza, Vicenza e Piacenza.

erogante. In effetti tale impostazione, anche nel caso di Terni, per alcune dimensioni, in primis l'accessibilità, può trovare riscontro dal fatto che un ufficio erogante diversi servizi sia collocato fisicamente in un'unica sede.

In riferimento alla **dimensione della qualità percepita**, dal confronto con altre Amministrazioni esaminate, si riscontra che:

- Analogamente a Terni, nella maggior parte delle indagini di *customer satisfaction* si conferma quasi esclusivamente l'impiego dello strumento del questionario anonimo compilato volontariamente dall'utente in formato cartaceo, che generalmente ha maggiore riscontro, o digitale tramite portale istituzionale;
- L'articolazione delle domande, la cui opzione di risposta è quasi esclusivamente a scelta tra un numero di opzioni da tre a cinque, riguarda come per Terni le dimensioni inerenti accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia a cui talvolta si aggiungono ulteriori elementi riferiti ad una complessiva valutazione del servizio fruito;
- Lo spazio libero per commenti/suggerimenti spesso non è presente, contrariamente a Terni, presumibilmente per ragione di semplificazione nella successiva elaborazione dei risultati;
- Dal punto di vista della lingua impiegata, mentre a Terni è stata introdotta anche l'opzione della versione in inglese per consentire una facilitazione della compilazione ad un pubblico più ampio, non si sono registrate altre esperienze in tal senso;
- Le indagini vengono solitamente eseguite, contrariamente a Terni che prevede diversi mesi di erogazione del questionario, per periodi dell'anno molto circoscritti;
- L'indagine viene generalmente effettuata su un numero ristretto di servizi (generalmente, oltre l'Urp, si rintracciano in via prioritaria quelli inerenti il settore scolastico, i servizi delle biblioteche, i servizi di anagrafe e stato civile) e/o anche in riferimento a specifiche iniziative pubbliche – progettualità di particolare interesse per l'Ente, mentre il Comune di Terni dal 2024 ha ampliato l'attività coinvolgendo tutti i settori dell'Ente per avviare un percorso uniforme e condiviso sul tema della qualità, fatta salva ovviamente la possibilità di ampliare e personalizzare l'indagine standard;
- Dal punto di vista del numero complessivo dei feedback/questionari acquisiti, come per Terni, si registra un campione ridotto rispetto al totale dell'utenza fruitrice dei servizi, fattore intrinseco alla scelta dello strumento di indagine;
- I referti dei risultati sulle indagini condotte sono generalmente elaborati quasi esclusivamente attraverso dati e grafici di sintesi non o poco argomentati.

Nel Comune di Terni l'introduzione di una metodologia trasversale ha consentito di avviare dal 2024 un graduale percorso di definizione partecipata di un sistema in relazione al tema della qualità, effettiva e percepita, che si configura come multidimensionale con l'obiettivo di divenire, nel tempo, uno strumento concreto e trasformativo a supporto delle politiche pubbliche promosse e dei relativi servizi erogati.

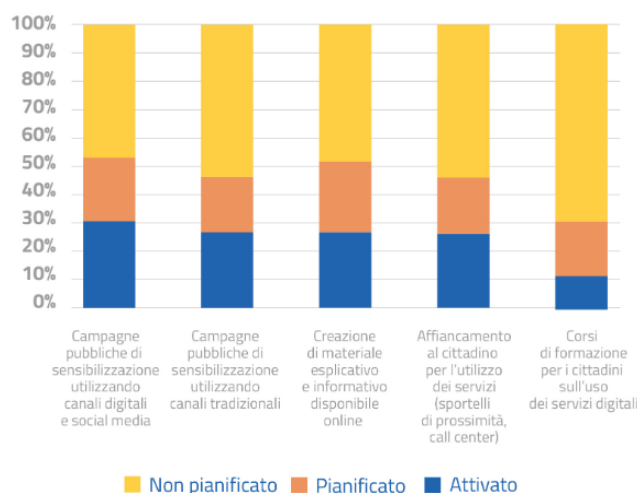
L'utilità di combinare ed interpretare la qualità di un servizio attraverso sia parametri tecnici e/o quantitativi sia componenti immateriali dell'esperienza di fruizione risiede nell'aprire ad un'analisi che intende mostrare un quadro conoscitivo ampio dei servizi, stimolando processi interni di innovazione sempre più rispondenti alle richieste dei cittadini – utenti.

14.1. Approfondimento sui servizi online

Il primo rapporto [Mappa dei Comuni digitali](#), pubblicato nel 2025, risultato del lavoro congiunto tra il Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI) fotografa lo stato di digitalizzazione dei Comuni, attraverso la combinazione dei dati rilevati con riferimento agli Avvisi "PA Digitale" del PNRR e alla somministrazione di uno specifico questionario ai Comuni, con l'obiettivo di avviare un monitoraggio permanente, tenuto conto della strategicità della materia per lo sviluppo dei territori.

Dal Rapporto emerge come gli investimenti del PNRR, che hanno visto una rilevante partecipazione da parte dei Comuni su tutto il territorio, compreso Terni, abbiano contribuito all'evoluzione digitale degli enti locali sia per quanto concerne la diffusione di servizi e strumenti standardizzati (dall'identità digitale SPID/CIE alla piattaforma per i pagamenti pagoPA, passando per l'app IO), sia per nuove opportunità, come la piattaforma notifiche SEND e il modello per il sito internet dei Comuni. Soluzioni che, con specifiche risorse PNRR, saranno erogate da infrastrutture cloud qualificate, permettendo ai Comuni, come evidenziato dalle risposte acquisite, di accelerare il percorso di dismissione dei propri server fisici.

Al tema della **Digitalizzazione dei servizi rivolti alla cittadinanza** il Rapporto riserva un apposito approfondimento in quanto ritenuto ambito decisivo del processo verso la compiuta trasformazione digitale. Dalle risposte fornite complessivamente dai Comuni **emerge infatti chiaramente la necessità di rafforzare le attività di accompagnamento all'utenza per l'utilizzo dei servizi digitali**, a testimonianza del fatto che agli aspetti tecnologici sia cruciale affiancare attività di supporto e rafforzamento delle competenze delle persone per favorirne l'accessibilità diffusa.



Azioni di diffusione dei servizi digitali | Domanda rivolta a tutti i comuni
Fonte: questionario

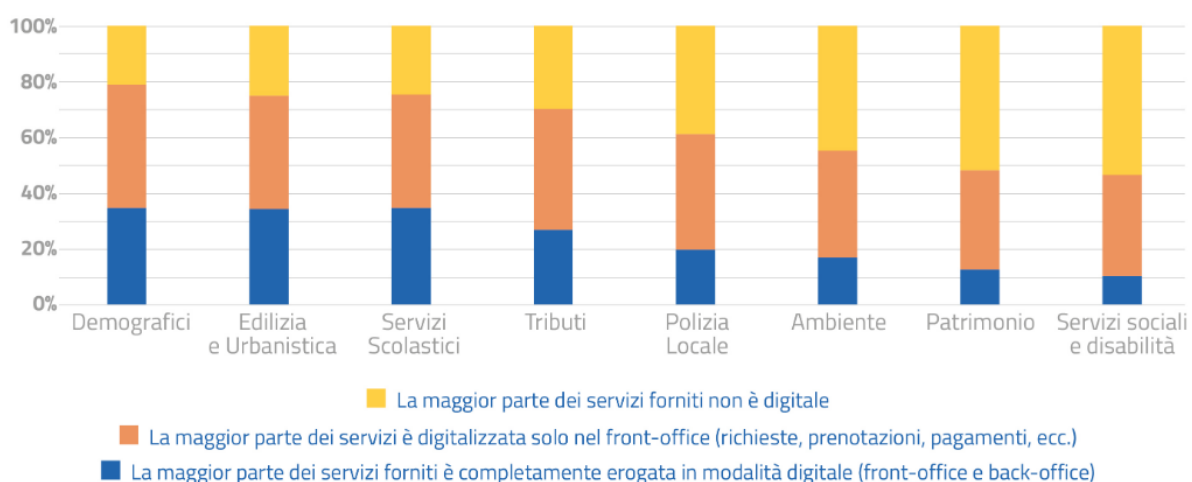
Fonte: 1° Rapporto nazionale "Mappa dei Comuni digitali" - anno 2025

Nell'attuale fase storica, di forte ed accelerata crescita dei servizi digitali offerti, sono centrali le attività di promozione e accompagnamento verso la cittadinanza, soprattutto per le fasce della popolazione più in difficoltà, per ragioni diversificate, nell'utilizzo delle tecnologie. Non è un caso che il 60% dei Comuni offra infatti supporto in presenza ai cittadini per favorire la conoscenza degli strumenti digitali, analogamente alla

misura 1.7.2 del PNRR, a cui il Comune di Terni ha partecipato ed ha avuto accesso consentendo l'attivazione di Punti di facilitazione digitale.

L'esperienza del Punto Digitale Facile attivato presso l'Ufficio comunale relazioni con il pubblico per l'accompagnamento, mediante operatori qualificati, ai sistemi digitali e ai servizi ha registrato, nel 2025, un numero di utilizzatori molto significativo (circa 7000) e in costante aumento, a riprova del bisogno crescente dei cittadini di ottenere supporto ed assistenza concreta in materia. Bisogna a cui occorrerà quanto prima trovare risposta, conclusa la misura finanziata dal PNRR, tenuto conto del crescente ricorso all'obbligo dell'accesso digitale per la fruizione di molti importanti servizi nazionali e locali e quindi per garantire una cittadinanza digitale compiuta.

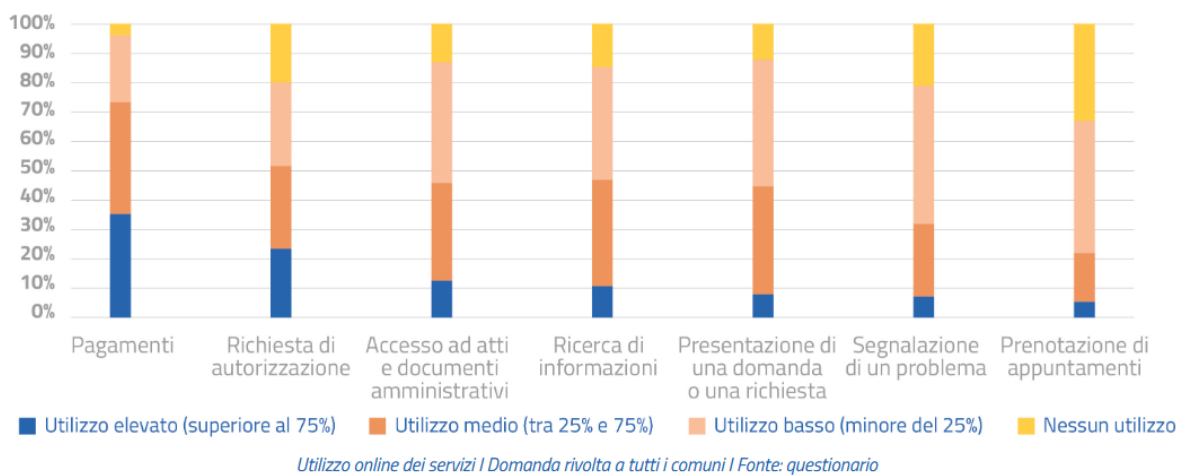
Relativamente al grado di digitalizzazione dei servizi forniti per tipologia, valutato sia dal punto di vista dell'offerta al cittadino (*cd. front office cioè l'effettiva possibilità di usufruire di un servizio online*) che da quello della semplificazione e ingegnerizzazione dei processi interni (*cd. back office cioè le attività amministrative interne compiute dall'ente*), emerge, come evidenziato nel grafico successivo, la necessità comune alla maggior parte degli enti di sviluppare maggiormente la digitalizzazione dei servizi nel back - office.



Grado di digitalizzazione dei servizi ai cittadini | Domanda rivolta a tutti i comuni | Fonte: questionario

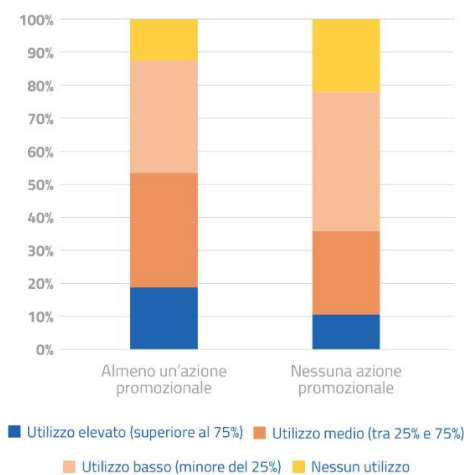
Fonte: 1° Rapporto nazionale "Mappa dei Comuni digitali" - anno 2025

In riferimento alla fruizione dei servizi online nell'ultimo anno, a livello nazionale si registra un grado di utilizzo diversificato in base alla tipologia del servizio erogato, con una netta prevalenza dell'impiego della modalità online per i pagamenti verso i Comuni e un bassissimo ricorso per le prenotazioni di appuntamenti.



Fonte: 1° Rapporto nazionale “Mappa dei Comuni digitali” - anno 2025

Per quanto riguarda specifiche azioni implementate dagli enti per la diffusione dei servizi digitali, l’attività più ricorrente è quella che prevede la realizzazione di campagne pubbliche di sensibilizzazione, attive o programmate nel 50% degli enti. Inferiori, invece, i dati che riguardano le attività di formazione per la cittadinanza presenti nel 12% dei comuni, pianificate nel 19% e assenti nel 69%. **La presenza o meno di attività di informazione e accompagnamento incide significativamente sull’utilizzo dei servizi online da parte della cittadinanza**, provandone l’efficacia. Nei Comuni in cui non sono presenti attività promozionali, l’utilizzo dei servizi digitali infatti è limitato, il dato raddoppia invece per i Comuni in cui sono presenti attività di accompagnamento.



Un ulteriore fattore essenziale per la maturità digitale riguarda l’attivazione di percorsi di formazione diffusa e continuativa del personale comunale, non è un caso che nell’ambito delle attività previste dall’Accordo istituzionale DTD – ANCI di cui sopra, firmato a maggio del 2023, sia infatti stato avviato anche un percorso formativo gratuito (*Accademia dei Comuni digitali*) per ampliare le competenze digitali del personale comunale.

La transizione al digitale è quindi un processo multidimensionale riconducibile tanto alla gestione degli aspetti tecnologici che rimangono fondamentali quanto a quelli sociali - culturali - organizzativi in particolare riguardo l'acquisizione - aggiornamento continuo di informazioni - conoscenze - competenze delle persone (personale interno e cittadinanza) per far sì che la tecnologia sia a misura di cittadino e costituisca un valore pubblico per tutti.

Tale quadro rispecchia perfettamente i risultati precedentemente esposti in relazione all'indagine sui servizi online del comune di Terni, suggerendo concrete linee-strumenti di azione per tradurre efficacemente il principio di inclusione digitale.

In sintesi, per quanto riguarda il sistema dei servizi erogati online, collocato nel più ampio percorso di transizione al digitale fotografato a livello europeo e nazionale, si può rilevare che:

- L'efficacia non riguarda solo la disponibilità e l'accesso alle tecnologie da parte degli utenti, ma il possesso delle competenze digitali di base, complessivamente ancora non sufficienti a garantire il diritto all'inclusione digitale (*anche se nel 2025 secondo i dati Eurostat l'Italia cresce del +8,4% nel biennio 2024-2025*);
- Sulle competenze digitali di base si registrano i primi effetti delle misure specifiche introdotte (*come il Servizio Civile Digitale e la Rete dei servizi di facilitazione digitale*);
- La presenza di un divario generazionale evidente nel possesso delle competenze digitali di base e quindi nella possibilità di accesso ai servizi;
- I cittadini usano ancora poco volontariamente i servizi online della PA;
- I Comuni stanno investendo nel digitale, anche accedendo a specifici fondi in tal senso, e la PA locale è molto più digitale di cinque anni fa, ma occorre costruire una governance che garantisca continuità ai progetti che funzionano per raggiungere gli obiettivi di una piena inclusione digitale (*80% di popolazione italiana al 2030 con competenze digitali almeno di base*);
- Occorre mettere in campo azioni e strumenti per incrementare anche le competenze digitali dei dipendenti e garantirne l'aggiornamento continuo.

15. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

In relazione agli **esiti complessivi dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza** permane, rispetto al 2024, un quadro di generale soddisfazione in riferimento all'universo dei servizi valutati nell'anno 2025.

Più specificatamente, tra gli aspetti che, rispetto a quanto rilevato nell'indagine precedente, si confermano tra quelli con risultati migliori:

- il personale erogante i servizi in merito a cortesia, disponibilità e correttezza;
- l'affidabilità del servizio;
- il rapporto, espresso con un giudizio sintetico, tra servizio erogato e richieste/aspettative;
- il livello di chiarezza e completezza delle informazioni sui servizi;

- il tempo impiegato per la conclusione del servizio richiesto;
- il miglioramento dell'esperienza di fruizione dei servizi per coloro che li avevano già utilizzati in passato.

Si segnala inoltre una crescita del gradimento rispetto alla rilevazione 2024 in relazione ai tempi di attesa per accedere ai servizi, aspetto che rientra quindi per il 2025 tra i fattori percepiti come migliori.

Tra i parametri che confermano buoni risultati di gradimento, si conferma la percezione dell'esperienza di fruizione dei servizi per coloro che li avevano già utilizzati in altri Comuni mentre è in crescita rispetto al passato l'apprezzamento inerente le informazioni su come poter effettuare reclami e/o segnalazioni.

Tra gli aspetti per cui, come già anche riportato nel Report 2024, si registra la necessità di miglioramento:

- la chiarezza della segnaletica che indica gli uffici;
- la facilità di trovare informazioni sui servizi.

Risultati da migliorare anche per quel che riguarda la percezione sull'accessibilità fisica degli uffici che registra un peggioramento rispetto alla precedente indagine.

Sostanzialmente quindi gli elementi che i cittadini rilevano come quelli su cui intervenire, riguardano aspetti propri della fase di accesso ai servizi piuttosto che quella di esecuzione.

In relazione al **metodo di lavoro** si sottolinea l'utilità del percorso promosso relativamente ad un'analisi combinata tra i referti dei controlli dell'Ente, testimoniato anche nel presente documento con il Controllo di Gestione, affinché possano emergere dall'intero sistema dei controlli, valutazioni quanto più organiche e puntuali.

Infine si ribadisce nella prospettiva del miglioramento continuo, l'efficacia del percorso promosso per la partecipazione attiva di tutte le Direzioni di settore dell'Ente dalla fase di programmazione delle attività a quella dei risultati conseguiti nella logica della **valutazione partecipata e della definizione di azioni-strumenti migliorativi condivisi del sistema dei servizi erogati**.

A questo proposito, stante le diverse analisi e considerazioni sopra riportate, si ipotizzano alcune azioni correttive, implementabili anche congiuntamente, inerenti diversi ambiti di intervento, sostanzialmente riguardanti l'aspetto informativo:

- definizione e implementazione di una segnaletica aggiornata ed omogenea nello stile che favorisca la riconoscibilità degli uffici comunali, con contenuti scritti con linguaggio semplice e adeguata dimensione di carattere, da collocarsi all'esterno in posizione comoda alla vista e subito all'ingresso degli edifici che ospitano i diversi uffici;
- definizione di una unica brochure/pagina web informativa riepilogativa delle principali informazioni sui soli servizi comunali al pubblico, da verificare ed eventualmente aggiornare a cadenza regolare, da consegnare anche agli uscieri primo punto di contatto dell'utenza;
- sviluppo dei contenuti informativi e delle schede servizio sul portale istituzionale, tramite loro aggiornamento e perfezionamento anche in risposta ai feedback dell'utenza presso gli uffici;
- definizione di faq da implementare e mettere a disposizione del pubblico;
- traduzione della modulistica in lingue aggiuntive all'italiano.

“Le indagini sulla customer satisfaction nella Pubblica Amministrazione italiana delineano un quadro articolato, nel quale si intrecciano progressi significativi e criticità persistenti. Da un lato, la crescente digitalizzazione ha semplificato l'accesso ai servizi e accresciuto l'autonomia dei cittadini; dall'altro, il digital divide, i tempi di attesa e le disuguaglianze territoriali continuano a rappresentare ostacoli rilevanti. L'analisi congiunta delle esperienze di ISTAT, Agenzia delle Entrate e INPS dimostra come la customer satisfaction sia

non solo un indicatore della qualità percepita, ma anche uno strumento strategico di governance, capace di orientare l'innovazione e rafforzare la fiducia istituzionale.

Perché tali indagini possano esprimere pienamente il loro potenziale, è necessario che i risultati non restino confinati a report descrittivi, ma vengano tradotti in azioni concrete e visibili agli utenti. Solo così sarà possibile consolidare un ciclo virtuoso di miglioramento continuo, in cui l'ascolto dei cittadini diventi il motore principale della modernizzazione amministrativa". (Estratto dalla "Relazione sui servizi pubblici 2025 - Relazione annuale al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini Legge 30 dicembre 1986, n. 936, articolo 10-bis, lett. a)" di CNEL.

ALLEGATO 1. SCHEDE STANDARD DI QUALITA'

Per ulteriori approfondimenti si riportano di seguito, le schede estratte dalla vigente Carta dei Servizi del Comune di Terni, relative ai servizi oggetto di indagine sulla soddisfazione del pubblico.

CARTA DEI SERVIZI COMUNE DI TERNI - AREA TRIBUTI - CONTRAVVENZIONI - OGGETTI SMARRITI

STANDARD DI QUALITÀ

Pagamento online sanzioni relative al Codice della Strada

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>minuti</i>	10 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>tempo</i>	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>minuti</i>	10 minuti
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n.</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

STANDARD DI QUALITÀ

Rateizzazione sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. ore</i>	24 ore settimanali
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	<i>accessi senza barriere</i>	1 accesso
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. minuti</i>	10 minuti
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>n. moduli online</i>	1 pagina
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100

STANDARD DI QUALITÀ

Gestione IMU

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>Numero Canali</i>	4
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>Ore di apertura sportello</i>	Garantite 10 ore settimanali di sportello
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. Giorni</i>	Entro 3 giorni lavorativi se non occorre istruttoria
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>N. Giorni</i>	Le richieste riferite a pratiche di competenza dei concessionari o comunque di altra unità organizzativa, vengono inoltrate al soggetto competente immediatamente e comunque entro 2-3 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>percentuale</i>	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>N. aggiornamenti area tematica del sito istituzionale</i>	Viene aggiornata di norma 2 volte l'anno in prossimità delle 2 scadenze di pagamento dell'IMU
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>Percentuale di riscontro alle richieste ed istanze dei contribuenti</i>	Gestito il 100% delle richieste dell'utenza
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>ore annue di formazione per singolo dipendente</i>	I dipendenti dell'Ufficio partecipano a corsi di aggiornamento e formazione per almeno 24 ore annue

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio del commercio ambulante e itinerante

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio di attività alberghiera ed extralberghiera

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio assegnazione Sale Culturali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>giorni</i>	2
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

STANDARD DI QUALITÀ

Certificati di stato civile

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi di aggiornamento	periodica

STANDARD DI QUALITÀ

Buoni Libro

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 2 indirizzi email, n. 3 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% degli aventi diritto
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

STANDARD DI QUALITÀ

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3 (online - telefono - sportello fisico)
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>ubicazione</i>	ufficio posto al piano terra e privo di barriere
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>numera giorni</i>	immediato o comunque entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>numera giorni</i>	entro 2 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>si/no</i>	sì
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>numero indagini</i>	una l'anno

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione ai Nidi d'Infanzia comunali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 4 (n. 1 sportello online, n. 1 indirizzo email, n. 2 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei posti disponibili
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

STANDARD DI QUALITÀ

Servizi Cimiteriali - Stipula Contratti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore al giorno</i>	3
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n° canali</i>	2 (telefono - sportello)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	2 mesi dal giorno di effettuazione del pagamento
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	6 ore
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>distanza tra postazioni</i>	2 metri tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	1 volta l'anno